

Universidade de Lisboa

Faculdade de Letras



**Serviço de referência em ambientes digitais:
proposta para as Bibliotecas de Oeiras**

Célia Maria Godinho Santos

Trabalho de projeto

Mestrado em Ciências da Documentação e Informação
Área de Biblioteconomia

2013

Universidade de Lisboa

Faculdade de Letras



**Serviço de referência em ambientes digitais:
proposta para as Bibliotecas de Oeiras**

Célia Maria Godinho Santos

Trabalho de projeto orientado pela Prof^a Doutora Maria de Fátima Reis e
co-orientado pela Mestre Maria José Amândio

Mestrado em Ciências da Documentação e Informação
Área de Biblioteconomia

2013

“Parar é morrer”

(sabedoria popular)

Agradecimentos

Muito agradeço a todos os que ao longo deste percurso se preocuparam em conhecer o avançar dos trabalhos, incentivando e assim demonstrando a sua amizade.

Um especial agradecimento às orientadoras: a Doutora Maria de Fátima Reis pelas suas preciosas correções textuais e normativas e, a Dra. Maria José Amândio, a quem devo a ideia da proposta de projecto, bem como as indicações e todo o apoio que pacientemente me deu ao longo destes últimos meses.

Agradeço a boa recepção, simpatia e amabilidade dos funcionários das três bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras, demonstrada quando levei a cabo os inquéritos aos utilizadores naqueles espaços. Também, o meu obrigado aos utilizadores destes serviços documentais, que contribuíram com o seu tempo.

Aos colegas do Mestrado, foi um prazer rever amigas da Licenciatura e conhecer novas caras.

Aos colegas do CIEJD, em especial aos ex-colegas da Biblioteca com quem muito aprendi: Alexandra, Alice, Luísa e Manuel. Também não devo esquecer a bibliotecária que “colocou de pé” a Mediateca e que liderou, geriu, formou e preparou a equipa com o profissionalismo necessário para as várias revezes institucionais: obrigada Dra. Ana Maria Martinho.

À irmã adoptiva que encontrei no CIEJD – Alexandra – que enriqueceu o meu património familiar com três sobrinhos traquinas e muito queridos e, claro, restante família.

Às novas colegas da Reitoria - Céu, Filipa, João e Margarida – que me receberam bem, sem qualquer obrigação.

Por fim, a toda a família! Um especial agradecimento à minha mãe que sempre me apoiou e procurou (e procura) que nada falte! E à minha irmã, Paula, pelo incentivo, ajuda/opinião e deliciosa comida. A dívida é grande!

Resumo:

O serviço de referência em ambientes digitais é o acompanhamento tecnológico ao serviço de referência tradicional por parte das bibliotecas, ao utilizarem as ferramentas disponibilizadas pelas novas tecnologias da comunicação e informação, nomeadamente a *Internet*.

As bibliotecas públicas detêm um papel especial na sociedade do conhecimento, pois oferecem competências informacionais e de literacia da informação à comunidade local, trabalhando com os vários grupos existentes, contribuindo para uma economia com base no conhecimento. As políticas europeias e nacionais criaram suportes às actividades nas bibliotecas públicas e as directrizes e documentos emanados pela IFLA, ALA/RUSA e UNESCO normalizaram ideias e procedimentos.

O trabalho de projecto que se apresenta, é uma proposta de um serviço de referência em ambientes digitais prestado pela Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO). A proposta é baseada nas respostas da amostra representativa da população (os utilizadores), ao inquérito colocado directamente nas três bibliotecas da RBMO.

Destaque na parte 1, para o levantamento da oferta do serviço de referência em ambientes digitais em alguns países europeus e na Área Metropolitana de Lisboa (AML). No caso da AML, a informação foi verificada junto dos serviços através de inquérito, depois da recolha informativa em linha.

O objectivo principal do presente trabalho projecto é contribuir, de alguma forma, para a investigação na temática – serviço de referência em ambientes digitais – e fomentar a implementação deste serviço nas bibliotecas, para que se acompanhe as novas necessidades dos utilizadores, criadas pelos meios digitais.

Palavras-chave:

Serviço de Referência Digital, Literacias da informação, Biblioteca Digital, Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras

Abstract:

The reference service on digital environment it's the technological monitoring followed by traditional reference service on libraries, using the available tolls provided by new technologies of communication and information, namely Internet.

Public libraries hold a special role in the knowledge society, they offer information skills and information literacy to the local community, working with several existing groups, contributing to an economy based on knowledge. The European and national policies have created support activities in public libraries and guidelines and other documents issued by IFLA, ALA/RUSA and UNESCO normalized ideas and procedures.

The project work that is presented is a proposal of a reference service in digital environments provided by Oeiras Municipal Libraries Network (OMLN). The proposal is based on responses from a representative sample of the population (users), to the survey directly placed in the three libraries OMLN.

Featured in Part 1, the survey to the offer of reference service in digital environments in some European countries and Lisbon Metropolitan Area (LMA). In the case of LMA, the information was checked with the services through inquiry, after collecting information online.

The main purpose of the present work project is to contribute in some way, for research on the topic - reference service in digital environments - and promote the implementation of this service in libraries, to follow new needs of users, created by digital media.

Keywords:

Digital reference service, Information literacy, Digital library, Oeiras Municipal Libraries Network

Índice:

Agradecimentos	2
Resumo	4
Abstract.....	5
Índice de gráficos e imagens	8
0. Motivação e introdução ao tema	9
0.1 Definição do problema	10
0.2 Metodologia e objectivos	10
1. Serviço de referência: o que é a referência?.....	14
1.a) O que é a referência?.....	14
1.1. Literacias da informação	15
1.1.1. Políticas europeias e nacionais de base	15
1.1.2. Directrizes internacionais	17
1.1.3. Algumas teorias.....	18
1.2. Serviço de referência presencial.....	20
1.2.1. O profissional da referência: bibliotecário	24
1.2.2. O que consiste e o que faz o serviço de referência.....	25
1.3. Serviço de referência em ambientes digitais	27
1.3.1. O profissional da referência em ambientes digitais: bibliotecário	30
1.3.2. O que consiste e o que faz o serviço de referência em ambientes digitais	31
1.4. Diagnóstico do estado atual do serviço de referência em ambientes digitais na Área Metropolitana de Lisboa.....	39
1.4.1. O método da recolha de informação: em linha e questionário	40
1.4.2. A informação recolhida por Município: conclusão	40
2. Estudo de caso: um serviço de referência em ambientes digitais para a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras	42
2.1. Caracterização do município de Oeiras: área geográfica, população.....	42
2.2. Caracterização da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras	46
2.3. Metodologia de investigação e fontes de informação	48
2.4. Hipóteses de trabalho e modelo de análise.....	50
2.5. Área de estudo: caracterização geral.....	51
2.6. Análise dos inquéritos: interpretação de resultados	52
3. Proposta de serviço de referência em ambientes digitais na Rede de Bibliotecas de Oeiras.....	63
3.1. Estrutural geral e modelo de aplicação.....	64

3.2. Funcionalidades.....	69
3.3. Recursos humanos, documentais e tecnológicos.....	72
3.4. Plano de implementação.....	76
Conclusões	82
Bibliografia:.....	88
Anexos	98
Anexo 1: Quadro 1 – Serviços em ambientes digitais nas bibliotecas europeias.....	99
Anexo 2: Quadro 2 – Serviços em ambientes digitais nas bibliotecas da AML	101
Anexo 3: Modelo do inquérito colocado às Bibliotecas públicas da Área Metropolitana de Lisboa.....	103
Anexo 4: Modelo do inquérito colocado à amostra representativa da população em estudo (os utilizadores da RBMO)	105
Anexo 5: Lista dos sítios das Bibliotecas públicas europeias	110
Anexo 6: Lista dos sítios das Bibliotecas Públicas da Área Metropolitana de Lisboa. Alguns apontamentos aos inquéritos respondidos	114

Índice de gráficos e imagens

Gráfico 1 - Distribuição da população oeirense por faixas etárias	44
Gráfico 2 – Distribuição da população (em números) por freguesia.....	45
Gráfico 3 - Nível de escolaridade da população de Oeiras.....	45
Gráfico 4 – Escolaridade da população de Oeiras entre os 15 e os 44 anos de idade	52
Gráfico 5 – Resultado da resposta à pergunta 1 do inquérito aos utilizadores da RBMO	53
Gráfico 6 – Resultado da resposta à pergunta 2 do inquérito aos utilizadores da RBMO	54
Gráfico 7 – Resultado da resposta à pergunta 2.1 do inquérito aos utilizadores da RBMO	54
Gráfico 8 – Resultado da resposta à pergunta 2.2 do inquérito aos utilizadores da RBMO	55
Gráfico 9 – Resultado da resposta à pergunta 3 do inquérito aos utilizadores da RBMO	56
Gráfico 10 – Resultado da resposta à pergunta 4 do inquérito aos utilizadores da RBMO	57
Gráfico 11 – Resultado da resposta à pergunta 5 do inquérito aos utilizadores da RBMO	57
Gráfico 12 – Resultado da resposta à pergunta 6 do inquérito aos utilizadores da RBMO	58
Gráfico 13 – Resultado da resposta à pergunta 7 do inquérito aos utilizadores da RBMO	58
Gráfico 14 – Resultado da resposta à pergunta 8 do inquérito aos utilizadores da RBMO	59
Imagem 1 - Distribuição das freguesias do concelho de Oeiras.....	42
Imagem 2 - Localização do concelho de Oeiras na Área Metropolitana de Lisboa.....	43
Imagem 3 - Estrutura hierárquica da Direcção Municipal de Desenvolvimento Social e Cultural	47
Imagem 4 – Classificação de serviços de referência virtual.....	64
Imagem 5 – O modelo a aplicar ao serviço de referência em ambientes digitais da RBMO	66
Imagem 6 - O “Pergunte à Biblioteca Municipal” das Bibliotecas de Vila Franca de Xira	69
Imagem 7 - O Pergunte ao Bibliotecário da biblioteca pública italiana.....	70

0. Motivação e introdução ao tema

O serviço de referência é uma das áreas estudadas pela ciência biblioteconómica e pelo facto de trabalhar para e com o utilizador dando resposta às suas necessidades de informação, espelha o propósito de qualquer biblioteca e a produção de todo o trabalho destas instituições: servir o leitor.

Nas últimas décadas houve um aumento exponencial da informação e do seu suporte, em que a *Web* (apesar de recente) teve um papel importante como meio de difusão. As bibliotecas ao deixarem de ser as únicas depositárias da informação, tiveram uma concorrência que as ultrapassou na oferta em quantidade e na sua disponibilidade, pois pela *Web*, o acesso a quantidades massivas de informação é possível a qualquer hora. Assim, a adesão por parte das bibliotecas às novas tecnologias permitiu que o serviço de referência ampliasse a sua oferta, utilizando os novos recursos e novas plataformas, acompanhando os novos tempos, com a garantia de que a informação fornecida é, garantidamente, fiável. O serviço de referência em ambientes digitais apresenta-se como uma continuidade da oferta neste campo por parte das bibliotecas aos seus utilizadores, em que sem a presença física do leitor e do *staff* e, com os recursos necessários (computador e ligação Internet), se utiliza os recentes meios de comunicação e satisfaz aqueles que não podem, ou não querem dirigir-se aos serviços físicos da biblioteca. A *International Federation of Library Associations* (IFLA) em 2010 reeditou e actualizou as directrizes para as bibliotecas públicas, onde introduz alterações ao seu Manifesto e na recomendação n.º 2 sugere: “...*Liberate our services using the World Wide Web and Web 2.0 and look towards Web 3.0 and 4.0...*” (2010, p.136)¹. É assim deixada a sugestão às bibliotecas públicas para que desenvolvam serviços, utilizando a *Web 2.0* e ainda, contribuir para o desenvolvimento da *Web 3.0* e *4.0*.

O presente trabalho de investigação pretende conhecer em que medida os utilizadores das bibliotecas de Oeiras se encontram receptíveis e interessados na utilização do serviço de referência em ambientes digitais a desenvolver pela Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO).

¹ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; KOONTZ, Christie, ed. lit.; GUBBIN, Barbara, ed. lit. - Public library service guidelines. 2nd rev. Hague: De Gruyter Saur, 2010. ISBN 978-3-11-023226-4

As redes concelhias são uma forma de oferecer serviços ao público, rentabilizando os recursos técnicos e humanos, partilhando o conhecimento que cada instituição tem ao seu alcance para oferecer (PEREIRA, 2010)².

0.1 Definição do problema

O estudo incide sobre a modalidade de implementação de um serviço de referência em ambientes digitais na Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO).

A **questão principal** que se coloca é se o serviço terá audiência. Será que os utilizadores das bibliotecas de Oeiras recorrerão ao serviço de referência em ambientes digitais?

A apresentação teórica sobre o serviço de referência em ambientes digitais e alguns estudos sobre a escolaridade, a idade da população oeirense e a utilização da *Web*, servirão para a formulação de hipóteses.

0.2 Metodologia e objectivos

José Antonio Merlo Vega, investigador e professor na Universidade de Salamanca, será frequentemente referenciado ao longo de todo o trabalho, pois a sua produção científica incide no serviço de referência, especialmente no que respeita aos ambientes digitais. Apesar de, em Espanha, na área das bibliotecas públicas e do serviço de referência em ambientes digitais, se encontrar mais desenvolvido comparativamente ao caso português. É pois, o que mais se assemelha a Portugal dentro da temática a estudar.

O ponto 0 apresenta o propósito do estudo a implementar, a problemática de partida e a metodologia a seguir para cumprimento dos objectivos.

No ponto 1, uma revisão da literatura, onde constará a apresentação conceptual do serviço de referência presencial e particularidades dos ambientes digitais para melhor compreensão da evolução e também, porque um não substitui o anterior, é sim, um acompanhamento dos novos tempos, por parte das bibliotecas. Também neste ponto, impõe-se incidir na relevância da literacia da informação e das competências

² PEREIRA, Angelina Maria – Da importância das redes concelhias de bibliotecas. *Bibliotecar : informar, formar , transformar, partilhar* [Em linha]. (24 Nov. 2010). [Consult. 13 Julh. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://bibliotecasemrede.blogspot.pt/2010/11/da-importancia-das-redes-concelhias-de.html>>.

digitais, exigidas por parte das políticas europeias aos Estados-Membros da União Europeia e o papel das bibliotecas públicas. Estas temáticas reforçarão o projecto de referência em ambientes digitais.

Para conhecer boas práticas ao nível internacional no serviço de referência em ambientes digitais, serão apresentadas algumas boas práticas, um conjunto de dez países europeus e em cada um, quatro cidades (*vide* anexo 1, quadro 1). A escolha da zona europeia deve-se à proximidade e semelhança da realidade nacional, o fim é conhecer a existência de bons exemplos para o estudo. É esperado com estes exemplos comparar e retirar ilações.

No caso nacional e para diagnóstico do estado actual do serviço de referência em ambientes digitais, foi seleccionada a Área Metropolitana de Lisboa, onde se insere o concelho de Oeiras. Mediante observação empírica foi realizada uma recolha de informações nos sítios *Web*, confirmados por posterior inquérito aos serviços (*vide* anexo 3) das várias redes de bibliotecas, com o fim de conhecer a prática corrente do serviço (*vide* anexo 2, quadro 2). É esperado no final comparar e deduzir com a observação.

O ponto 2, apresentará as **Bibliotecas da rede do município de Oeiras** e a descrição da distribuição geográfica e da população deste concelho. Relativamente à população, serão apresentados dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) que dêem conta da distribuição da população pelas freguesias, a variação etária, a escolaridade e alguns outros dados necessários que permitam conhecer a população de Oeiras.

As idades compreendidas entre os 15 e os 44 anos, são as apontadas para realização do inquérito para conhecer a adesão dos utilizadores registados na RBMO ao serviço de referência em ambientes digitais em estudo. Ainda a incluir, levantamento de indicadores nacionais que permitem caracterizar as competências digitais através da posse de computador nas habitações e de respectivos acessos à *Internet*.

A escolha das idades acima referidas para o inquérito, deve-se ao facto de este intervalo de idades se incluir nas faixas etárias consideradas como mais competências

no uso da *Internet* (EUROPEAN UNION. European Commission, 2011)³. As idades que vão dos 15 anos até cerca dos 30 anos são designadas de nado digitais⁴, por terem nascido e crescido numa época em que a *Internet* estava acessível a boa parte destes indivíduos. Os iniciados digitais⁵ são os que por motivos de trabalho e de estudo adquiriram competências na utilização destas ferramentas. A delimitação da faixa etária dos 44 anos deve-se ao facto de facilitar o levantamento das opiniões, incluindo os nado digitais e os iniciados digitais.

O inquérito distribuído pelas três bibliotecas RBMO, tem como intuito abarcar as várias áreas geográficas do concelho e assim inferir as preferências da amostra populacional (devido ao facto de o inquérito ser distribuído nas bibliotecas da RBMO, a amostra representativa da população será calculada a partir do número de leitores registados activos⁶) que serão utilizadas na proposta do serviço de referência em ambientes digitais. Para o tratamento dos dados será utilizada a ferramenta Formulários do Google.

Ainda sobre o inquérito, falta referir o auxílio do manual “Investigação por questionário” (HILL e HILL, 2005)⁷ na elaboração da estrutura e tipologia de conteúdos e nas questões a colocar.

O ponto 3 contém a **proposta** para o **serviço de referência em ambientes digitais** da RBMO onde constam as preferências da população em estudo. Estará presente a estrutura e o modelo, a tipologia e os meios em que o suposto serviço será disponibilizado, as necessidades técnicas, tecnológicas, informacionais e humanas e o plano de implementação do serviço na rede das bibliotecas.

Ao longo do texto, o uso do conceito utilizador e leitor terão igual significado. Do mesmo modo, a palavra *staff* será sinónima de recursos humanos.

³ EUROPEAN UNION. European Commission - Attitudes on data protection and electronic identity in the European Union. *Eurobarometer Special Surveys* [Em linha]. Jun. 2011 [Consult. 13 Jun. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_359_340_en.htm>.

⁴ Também designados de nascidos digitais, a primeira citação foi de Marc Prensky, em 2001, no artigo “Digital natives, digital immigrants”, disponível em <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>.

⁵ Também nomeado de imigrantes digitais, primeira referência por Marc Prensky (*vide* anterior nota)

⁶ É considerado leitor registado activo quem tiver, pelo menos, uma requisição no ano corrente

⁷ HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew – *Investigação por questionário*. 2ª ed. Lisboa: Sílabo, 2005. ISBN 972-618-273-5.

O termo conceptual adoptado para o serviço a desenvolver na Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras é ambientes digitais, por ser um serviço implementado em ambiente digital, pois tal como refere Merlo Vega na sua obra (2009)⁸ o que distingue o serviço de referência “digital” de um “virtual” não é a função do serviço e sim, os procedimentos de trabalho e o meio de comunicar com o utilizador.

A leitura do “Manual de investigação em ciências sociais” (QUIVY e CAMPENHOUDT, 2008)⁹ serviu para a orientação geral do trabalho.

⁸ MERLO VEGA, José Antonio - *Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia, 2009. ISBN 978-84-8371-918-3.

⁹ QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van – *Manual de investigação em ciências sociais*. 5ª ed. Lisboa: Gradiva, 2008. ISBN 978-972-662-275-8.

1. Serviço de referência: o que é a referência?

O objectivo do ponto 1 é enquadrar o tema do presente trabalho de projecto através de breve fundamentação teórica. Predominância no especialista José Antonio Merlo Vega, devido ao seu trabalho de investigação na área e também por o serviço de referência em ambientes digitais em Espanha (apesar de mais desenvolvido) ser semelhante ao de Portugal e ao propósito do estudo em questão. No final, serão expostos exemplos do que acontece noutras bibliotecas europeias (*vide* anexo 1, quadro 1) e nas da Área Metropolitana de Lisboa (*vide* anexo 2, quadro 2).

1.a) O que é a referência?

A palavra “referência” deriva do referir algo, ou alguém, ou a alguém, isto num âmbito genérico, sendo a biblioteconomia a ciência que se estuda no presente projecto, haverá palavras a acrescentar.

Isabel Faria e Graça Pericão (2008, p. 1053)¹⁰ no seu dicionário atribuem à “referência” uma conotação de tarefa para servir o utilizador.

Sobre “referência” e à semelhança de outros especialistas, Stra (1996)¹¹ defende que deriva da língua inglesa (*reference*) e numa perspectiva simples e prática (diferente do uso em França), o bibliotecário assume o papel de mediador da informação, auxiliando o utilizador na sua pesquisa e ao mesmo tempo, fornecendo competências que poderão vir a ser úteis em futuras necessidades informativas (função pedagógica).

Também Hutchins (1973)¹² defende que se trata de um trabalho que presta assistência a quem se dirige ao serviço documental, em que o bibliotecário escolhe e organiza a informação para o pedido, mediante o perfil do utilizador. Para poder realizar as tarefas de referência, a biblioteca deve disponibilizar recursos e o profissional deve conhecer esses recursos de informação, saber consultá-los e ainda, conhecer outros serviços congéneres a quem possa recorrer, ou reencaminhar o utilizador. Isto é algo que acontece nos diversos serviços documentais, quando o tema não se enquadra, ou no

¹⁰ FARIA, Isabel; PERICÃO, Graça - *Dicionário do livro : da escrita ao livro electrónico*. Coimbra: Almedina, 2008. ISBN 978-972-40-3499-7.

¹¹ STRA, Claire – Service ou fonction de référence?. In VERRY-JOLIVET, Corinne - *Creer et gerer un service de reference*. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothecaires, 1996. ISBN 2-910966-02-X. p.13-23. p.1053.

¹² HUTCHINS, Margaret - *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro : Instituto de Documentação da Fundação Getúlio Vargas, 1973.

caso de não dispor na colecção o que necessita para dar a resposta, há que procurar noutra biblioteca.

A RUSA (*Reference and User Services Associations*), uma divisão da ALA (*American Library Association*), apresenta a definição de referência¹³ com a menção de dois significados: transações de referência (*reference transactions*) e trabalho de referência (*reference work*). As transações, segundo a RUSA, entendem-se por informações fornecidas pelo *staff* em que existe uma operação intelectual (recomendações, interpretação, avaliação), não estão incluídas as questões gerais de funcionamento e de ordem prática. O trabalho de referência inclui recursos desenvolvidos e geridos pela biblioteca para oferecer informação, também se contempla a avaliação nesta designação. Acrescenta ainda a definição de referência da *Association of Research Libraries* (ARL) e da *National Center for Education Statistics* (NCES).

1.1. Literacias da informação

É importante enquadrar a temática da literacia da informação na sociedade do conhecimento (a sucessora da sociedade da informação) e compreender como o desenvolvimento técnico e tecnológico das vias de comunicação permitiram chegar ao presente patamar de inovação e, que medidas políticas (nacionais e europeias) e internacionais foram tomadas para impulsionar e aproveitar esse desenvolvimento.

1.1.1. Políticas europeias e nacionais de base

Em 1993, a então Comissão das Comunidades Europeias (actualmente as Comunidades Europeias são designadas de União Europeia) emitiu o “Livro Branco” para o “Crescimento, competitividade, emprego”¹⁴ que planeou o desenvolvimento económico na Europa. Tal deveu-se ao facto de o continente europeu atravessar uma fase crítica a esse nível. Neste “Livro Branco” encontra-se o termo “sociedade da informação” (1993, p. 15)¹⁵, que seria uma ferramenta a utilizar para acompanhar o

¹³ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Definitions of reference* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2008. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>>.

¹⁴ COMUNIDADES EUROPEIAS. Comissão Europeia, 1967-1993. *Crescimento, competitividade, emprego : os desafios e as pistas para entrar no século XXI : livro branco* [Em linha]. Luxemburgo : Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 1993. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL: <https://infoeuropa.euroid.pt/registo/000011027/>>.

¹⁵ Idem, *ibidem*.

progresso económico dos Estados Unidos e do seu desenvolvimento das “auto-estradas da informação”.

Em 1997, a Missão para a Sociedade da Informação lançou o “*Livro verde para a sociedade de informação em Portugal*”¹⁶ com o auguro de uma mudança melhorada para todos, prevendo programas de apoio à implementação da sociedade da informação, em que as instituições ligadas ao ensino e à informação tinham um papel relevante. Assim, as bibliotecas públicas (p. 28) são chamadas a ser “... *a porta aberta para o novo mundo da informação digital e multimédia, o ponto de acesso ao ciberespaço para aqueles que, por razões sócio-económicas e/ou culturais, não têm, à partida, meios para o fazer em casa.*”. O documento refere ainda futura evolução por parte das bibliotecas públicas na oferta de documentos digitais, na criação de sinergias e no aproveitamento do seu saber para aliadas às novas ofertas tecnológicas, inovarem nos seus suportes. Também é referida a divulgação do património nacional, através dos novos meios de comunicação da informação de espólios museológicos, arquivos e acervos, ou seja, o património cultural e histórico.

Em 2001, a Comissão Europeia¹⁷ sob o título da aprendizagem ao longo da vida insere os objectivos da Agenda de Lisboa¹⁸ (do Conselho Europeu de Vila da Feira, em Junho de 2000, aquando da Presidência Portuguesa do Conselho), que anos mais tarde foi designada como Europa 2020.

No documento acima referido (COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS, 2001)¹⁹, a Comissão Europeia expõe uma política social e económica com o suporte da sociedade da informação e do conhecimento, elaborando ações para as suas políticas que incluíam uma obrigatoriedade por parte dos Estados Membros a reportar sobre as directrizes sugeridas. Alterações como as que levaram as novas tecnologias ao ensino (*e-learning* por exemplo), à delineação de uma agenda social europeia e à aprendizagem ao longo da vida.

¹⁶ PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação (1997) - *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal : 1997*. Lisboa : M.C.T. M.S.I, 1997. ISBN 972-97349-0-9.

¹⁷ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2001) - *Tornar o espaço europeu de aprendizagem ao longo da vida uma realidade* [Em linha]. Luxemburgo : Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2001. (COM(2001) 678 final). [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52001DC0678:PT:NOT>>.

¹⁸ Também designada de Estratégia de Lisboa

¹⁹ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS - *Op. cit.*

1.1.2. Directrizes internacionais

O relatório final do Comité Presidencial em Literacia da Informação (*Presidential Committee on Information Literacy*) da ALA (1989)²⁰ levanta alertas no âmbito da sociedade da informação. O documento descreve o que é a literacia da informação e a sua importância para a economia e para o cidadão poder exercer o seu direito/dever de cidadania. Chamada de atenção para uma maior e rápida disponibilização da informação, bem como o valor da educação, da aprendizagem ao longo da vida para uma boa preparação à constante mudança de técnicas, experiências e procedimentos na vida presente. As conclusões incluem recomendações do Comité. Passados nove anos (ALA, 1998)²¹ é disponibilizado uma actualização ao anterior relatório, onde são reportados os progressos às recomendações de 1989.

O primeiro relatório acima referido²² descreve a literacia da informação como a capacidade do indivíduo de reconhecer o momento em que a informação é necessária e encontrar essa informação, saber avaliá-la e utilizá-la devidamente.

Em Setembro de 2003, 23 países propunham e reconheciam os princípios básicos da literacia da informação ao assinarem a Declaração de Praga da UNESCO²³ (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*).

Em conjunto com a UNESCO, a IFLA adota em Novembro de 2005, a Declaração de Alexandria²⁴ sobre as competências da informação e a aprendizagem ao longo da vida.

²⁰ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries - *Presidential Committee on Information Literacy: final report* [Em linha]. Washington D.C: ALA, 1989. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>.

²¹ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries - *A progress report on information literacy: an update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: final report*. Washington D.C: ALA, 1998. . [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/progressreport>.

²² AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries – *op. cit.*

²³ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION - *The Prague Declaration "Towards an information literate society"* [Em linha]. Prague: UNESCO, 2003. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:<http://portal.unesco.org/ci/en/files/19636/11228863531PragueDeclaration.pdf/PragueDeclaration.pdf>>..

²⁴ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION - *Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizagem ao longo da vida* [Em linha]. Egipto:

As directrizes da IFLA (LAU, 2006)²⁵ para as competências da literacia e para a aprendizagem ao longo da vida são um modelo conceptual direccionado às bibliotecas para implementação de programas com o seu público.

Em 2008, a UNESCO edita um trabalho preparado por Ralph Catts e Jesús Lau²⁶, onde se elaboram conceitos e formas sobre a literacia da informação a adaptar nos países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento. Para os países pobres, ou em vias de desenvolvimento, o documento incide na importância das literacias na saúde e na educação das mulheres.

1.1.3. Algumas teorias

McMenemy e Poulter (2005, p. 4)²⁷ comparam os conceitos da educação convencional com a aprendizagem ao longo da vida, dissertando sobre as políticas da Escócia nesta matéria e os frutos derivados do Ano Europeu para a Aprendizagem ao Longo da Vida, que decorreu em 1996.

No decurso do Congresso BAD em 2007, Amândio (2007)²⁸ comunicou a experiência da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras com o Programa Copérnico para a promoção da literacia da informação. Nessa comunicação, a autora apresentou as actividades realizadas a título experimental, em que se procurou fornecer competências na *Web* e *Web 2.0*, a adultos, crianças e jovens e retirou conclusões com a experiência obtida na implementação e na avaliação do projecto. O conceito de literacia da informação referido no documento consiste no “saber-fazer”, saber identificar e conseguir utilizar esse conhecimento encontrado na *Web*.

IFLA/UNESCO, 2005. [Consult. 30 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:<http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>.

²⁵ LAU, Jesús - *Guidelines on information literacy for lifelong learning* [Em linha]. Boca del Río: IFLA, 2006. [Consult. 15 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:<http://www.ifla.org/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelong-learning><http://www.ifla.org/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelong-learning>>.

²⁶ UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION; CATTS, Ralph; LAU, Jesus – *Towards information literacy indicators: conceptual framework paper* [Em linha]. Paris: UNESCO, 2003. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:<http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/publications-and-communication-materials/publications/full-list/towards-information-literacy-indicators/>>.

²⁷ MCMENEMY, David; POULTER, Alan - *Delivering digital services: a handbook for public libraries and learning centres*. London: Facet, 2005. ISBN1-85604-510-2.

²⁸ AMÂNDIO, Maria José – Literacia de informação 2.0 nas Bibliotecas Municipais de Oeiras: uma abordagem ao Programa Copérnico. In CONGRESSO NACIONAL BAD, 9º, Açores, 2007 – *Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2007. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/550>>.

O Programa Copérnico dividiu-se em três actividades:

- projecto “Infoliteracia”, pesquisa em ambientes *Web* e construção de *blogues*;
- no “trilho da suspeita” e o “enigma” , através de uma actividade lúdica como o filme, ou com a escola fomentar o conhecimento e saber como chegar à informação;
- “Oeiras Challenge” destinado a jovens, o objectivo é a pesquisa na *Web* e utilizar e aplicar correctamente a informação recolhida.

Ainda a mesma autora (AMÂNDIO, 2009/2010)²⁹ num outro artigo discursa sobre a literacia da informação numa viragem da *Web* 2.0 para a *Web* 3.0 (também designada de *Web* semântica) no mundo biblioteconómico. À semelhança de outros especialistas, defende a adaptação do serviço de referência aos seus utilizadores e também alerta para o tempo que se vive, de constante mudança tecnológica que exige das bibliotecas e dos seus técnicos uma mudança profunda da habitual estrutura a que durante séculos se acostumou. Actividades como a formação nas várias literacias, devem ser levadas a cabo por estas instituições para fomentar a aprendizagem ao longo da vida, a formação, a auto-aprendizagem e o equilíbrio entre ricos e pobres.

No seguimento das ideias expostas por Amândio (2009/2010)³⁰ como resposta por parte do município de Oeiras a esta problemática, surge o Centro “Oeiras a Ler” - na Biblioteca de Algés - com o objectivo de trabalhar o gosto pela leitura com crianças, jovens e adultos, formar disseminadores do gosto pela leitura (técnicos, professores, animadores) e alterar a imagem da biblioteca (LEAL, 2007)³¹. A decisão de implementação do Centro “Oeiras e Ler” teve por base um estudo de utilização dos serviços, onde se concluiu que as bibliotecas são usadas, na sua maiorias, para requisição de obras e utilização do espaço, a acrescer um menor número de utilizadores. A apresentação de Leal (2007)³² sobre o Programa “Oeiras a Ler” reflecte a preocupação da mudança necessária às bibliotecas para que estas possam acompanhar o caminho da mudança, cooperando mais com as escolas e outras entidades, fornecendo a colecção interessante e adequada, acompanhando as exigências do presente.

²⁹ AMÂNDIO, Maria José – Literacias de in(formação) 3.0 em tempos de Web 2.0 : novas perspectivas. *Cadernos BAD*. Nº 1/2 (2009/2010), p. 84-112. ISSN 007-9421.

³⁰ Idem, *ibidem*.

³¹ LEAL, Filipe – Programa Oeiras a Ler : programa municipal de promoção da leitura. In ENCONTRO OEIRAS A LER, 2º, Oeiras, 2007 - *A Promoção da Leitura nas Bibliotecas Públicas Europeias* [Em linha]. [Oeiras]: Programa Oeiras a Ler, 2007. [Consult. 19 de Setembro de 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.slideshare.net/FilipeLeal/programa-oeiras-a-ler>>.

³² Idem, *ibidem*.

Importante facto o de todas as formações dadas pelas bibliotecas em Oeiras terem a certificação da CEFA – Fundação para os Estudos e Formação Autárquica.

Um excerto de Alan Bundy é referido no artigo de Amândio (2009/2010)³³, em que este defende a literacia da informação como algo não exclusivo das bibliotecas e que estas devem agir com oferta de serviços e não numa vertente educativa, independentemente da faixa etária. Referência importante também a de Castells ao “fosso” criado pelas novas tecnologias entre gerações, devido aos conhecimentos adquiridos pelos mais novos, em relação aos mais velhos e que farão muita diferença na aptidão e nas competências digitais. O artigo finaliza com uma lista das actividades da literacia da informação, nas Bibliotecas Municipais da Área Metropolitana de Lisboa.

Cassel e Hiremath (2011, p. 319)³⁴ dedicam um capítulo à literacia da informação no serviço de referência. Ao longo das páginas, encontra-se disposto o enquadramento teórico, com as normas e directrizes sobre o assunto. Relevo à adaptação da literacia da informação à tipologia de biblioteca (escolar, universitária, pública e especializada); referência à questão ética (plágio); o impacto das novas tecnologias; o acesso e a avaliação da literacia da informação. Apesar de existir uma edição posterior à consultada (CASSEL, HIREMATH, 2011)³⁵, para o fim do presente trabalho e na contextualização em que estas matérias se encontram em Portugal, o livro da edição consultada deve de ser tomado em linha de conta.

1.2. Serviço de referência presencial

Conforme referido anteriormente na secção dedicada à referência, na definição apresentada pela ALA/RUSA (2008)³⁶ para este conceito estão implícitas as tarefas do serviço de referência.

As mais recentes directrizes da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2010)³⁷ para as bibliotecas públicas mantêm os objectivos base da edição anterior (IFLA/UNESCO, 2003)³⁸ na disponibilização de “recursos e

³³ AMÂNDIO, M.J. - *op. cit.*, p.

³⁴ CASSELL, Kay Ann; HIREMATH, Uma - *Reference and information services in the 21st century : an introduction*. 2nd rev. New York; London: Neal-Schuman, 2011. ISBN 978-1-55570740-8. pp. 319-333.

³⁵ *Idem, ibidem*.

³⁶ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

³⁷ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION - *op. cit.*

³⁸ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION; GILL, Philip, ed. lit. - *Os*

serviços” à comunidade utilizando os diversos meios existentes para satisfazer as necessidades de informação. Assim, também as linhas orientadoras da IFLA abrangem o serviço de referência no trabalho das bibliotecas públicas.

Cassel e Hiremath (2011)³⁹ relembram através do excerto escrito por Genz de 1998 e à semelhança de diversos especialistas da área biblioteconómica, que a primeira vez que se escreveu sobre o que viria a ser o serviço de referência foi pela mão de Samuel Green, em 1876. Bibliotecário da Biblioteca de Massachusetts que inovou com a oferta ao utilizador de uma selecção de livros à sua medida. Green pretendia publicitar a biblioteca (*marketing*) criando no leitor uma necessidade, ou um hábito, indo além do mero trabalho de alimentação do espólio da biblioteca. Anos mais tarde, em 1915, o responsável pela sala de leitura da Biblioteca do Congresso (Bishop) defende o trabalho de referência como um bom auxílio prestado pelo bibliotecário no uso dos livros.

Também Tyckoson (2003)⁴⁰ desenvolve uma previsão do serviço de referência a partir do artigo de Green (1876), através das quatro funções do bibliotecário de referência que se mantêm actuais: apresentação da biblioteca, auxílio nas questões colocadas e na selecção documental e a promoção junto da comunidade.

Ainda Cassel e Hiremath (2011, pp. 3-54)⁴¹ descrevem no capítulo dedicado à parte introdutória do serviço de referência, os vários géneros e graus de exigência das questões colocadas e as fontes adequadas, da ética dos profissionais de informação, da mudança de recursos com o passar dos anos e a manutenção do paradigma: servir o leitor. Tudo serve para promover a biblioteca e o serviço de referência é considerado uma importante ferramenta de *marketing*. Este serviço está intimamente ligado a todo o labor da biblioteca e como tal, a avaliação aos serviços (*hardware, software*, recursos de informação, procedimentos técnicos e administrativos) e aos recursos humanos, devem ser procedimentos programados com alguma regularidade, para conhecer a qualidade do serviço prestado e reformular o que carece ser alterado.

serviços da biblioteca pública : directrizes da IFLA/UNESCO (2001). [Lisboa]: Caminho, 2003. ISBN 972-21-1567-7.

³⁹ CASSELL, K.A., HIREMATH, U. – *op. cit.*, p. 3.

⁴⁰ TYCKOSON, David – On desirableness of personal relations between libraries and readers: the past and the future of reference service. *Reference Services Review* [Em linha]. Vol. 31, nº 1 (2003), p. 12-16. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861714>>. ISSN 0090-7324.

⁴¹ CASSELL, K.A., HIREMATH, U. – *op. cit.*, pp. 3-54.

Merlo Vega (2009, p. 27)⁴², à semelhança de outros especialistas, concorda que, à parte da tipologia do serviço documental (generalista, especializado, universitário, escolar, prisional, ou hospitalar), os objectivos principais são formar, informar e entreter. E conforme é a vertente e o perfil do utilizador, assim deve ser escolhido o leque de recursos de informação.

Este investigador sistematiza o serviço de referência com as respostas fornecidas aos utilizadores (mesmo as de ordem prática), bem como as ofertas bibliográficas, ofertas de documentos externos, orientação e formação sobre a citação de fontes e recursos informativos. Para a realização das tarefas inerentes ao serviço de referência, Merlo Vega (2009, pp. 27-30)⁴³ enumera e esquematiza os elementos participantes que agregam as funções e acções que é importante reter:

- os agentes, representados pelo bibliotecário profissional com subjectividades individuais e o utilizador com as necessidades, especificidades do perfil, bem como os trabalhos a ele dirigidos (formação);
- como ordem técnica, os sistemas de comunicação humanos ou tecnológicos e o processo da referência;
- os recursos, que contemplam a colecção dos recursos de informação e os materiais produzidos pelos serviços;
- por último, a gestão que se divide na arquitectura (*diseño*) física e de funcionamento, na planificação económica e dos vários recursos informativos, na administração da planificação e na avaliação.

Na secção dedicada à tipologia de serviços de informação, Merlo Vega (2009, p. 27)⁴⁴ refere o importante contributo de diversos teóricos como Bunge e Bopp, ou Bertrand Callenge. Este último defende que as biblioteca públicas estão sob três pilares: acolher, orientar e informar. Segundo Merlo Vega (2009, p. 27)⁴⁵, Bertrand Callenge dispõe os serviços informativos de forma diferente, pois associa o tipo de serviço à

⁴² MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*, p. 27.

⁴³ Idem, *ibidem*, pp. 27-30.

⁴⁴ Idem, *ibidem*, p. 27.

⁴⁵ Idem, *ibidem*, p. 27.

questão do utilizador (Merlo Vega atribui o facto de este investigador não ser conhecido devido à língua da escrita: a francesa).

Especialistas da área e estudos fundamentados garantem que a avaliação regular do serviço de referência é essencial para conhecer as necessidades de formação e outras variáveis dos recursos humanos, servindo também para avaliar os recursos da informação disponíveis à consulta, incluindo também a parte tecnológica.

As cinco leis de Ranganathan (1931)⁴⁶ continuam actuais e justificam a continuidade e o desenvolvimento do serviço de referência:

“... os livros são para ser usados... todo o livro tem o seu leitor... todo o leitor tem o seu livro... poupe o tempo ao leitor... uma biblioteca é um organismo em crescimento...”

No caso português, é imprescindível mencionar a dissertação de mestrado de Mota (2009)⁴⁷ que fornece um enquadramento histórico e actual do serviço de referência na Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (na tipologia BM2, BM3) e na rede Bibliopólis. Além da contemporaneidade e pertinência que o tema exige, acresce o facto da escassa produção científica escrita em português, expondo desta forma as necessidades dos serviços documentais públicos.

Ainda referente a Portugal e dando continuidade ao anterior trabalho de dissertação acima referido, Mota e Nunes (2012)⁴⁸ apresentaram no Congresso Nacional da BAD uma comunicação sobre o estado do serviço de referência presencial e virtual, segundo os requisitos contidos nas directrizes da RUSA e da IFLA. O fim da comunicação é compreender e dar a conhecer o ponto de situação das bibliotecas públicas (através do estudo da amostra das BM2, BM3 e Bibliopólis), conhecer o

⁴⁶ UNIVERSIDADE DO PORTO – *As leis de Ranganathan* [Em linha]. Porto: U.P., [s. d.]. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW:

<URL:http://sdi.letras.up.pt/uploads/sabia_que/Ranganathan.pdf>.

⁴⁷ MOTA, Ana Sofia de Sousa Machado - O serviço de referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal : caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento [Recurso electrónico]. Braga: Faculdade de Filosofia de Braga, 2009. Tese de mestrado em Informação e Documentação, apresentada à Universidade Católica Portuguesa sob orientação de Eduardo Luís Cardoso, Isabel Costa. 1 CD-ROM.

⁴⁸ MOTA, Ana Sofia; NUNES, Manuela Barreto – O serviço de referência na bibliotecas públicas em Portugal : estado da questão e proposta de análise de acordo com as directrizes da RUSA e da IFLA. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11º, Lisboa, 2012 – *Interiores, acesso e valor* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2012. [Consult. 8 de Março de 2013]. Disponível em WWW:
<URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/413>>.

desenvolvimento e necessidades para que haja uma proximidade às congéneres internacionais.

1.2.1. O profissional da referência: bibliotecário

O bibliotecário de referência deve ser alguém com formação em biblioteconomia, profundo conhecedor da temática, da missão e visão institucional em que se encontra inserido, bem como do meio ambiente externo (em especial nas bibliotecas públicas), também tem de conhecer as fontes e os recursos internos e externos para poder satisfazer os pedidos de informação. As suas competências tecnológicas permitir-lhe-ão chegar à informação com a rapidez e destreza necessárias à resposta solicitada. Deverá conter em si características psicológicas para que no decurso da entrevista de referência, esta decorra de forma clara e inequívoca para ambos os sentidos (bibliotecário e utilizador). Tanto Merlo Vega (2009)⁴⁹ como conhecidos teóricos, concordam com esta descrição geral do bibliotecário de referência.

No “*Le métier de bibliothécaire*” (MOUREN, PEIGNET, 2003, p. 64)⁵⁰ – tal como Merlo Vega e outros – quer-se do bibliotecário, um profissional curioso, atento à novidade e aos novos movimentos de ideias, com boas capacidades de comunicação. Nesta obra defende a proximidade ao ambiente político e atenção à área biblioteconómica.

O bibliotecário de referência é como um mediador da informação (KATZ, 2002, p. 25-26)⁵¹ que fornece e selecciona a informação mediante o perfil intelectual e a necessidade informativa do utilizador.

A ALA/RUSA, em 2004, apresenta as directrizes para a realização do serviço de referência ao utilizador, as *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*⁵². É um guia de auxílio à entrevista de referência presencial e não presencial, para que o profissional, em conjunto com o utilizador,

⁴⁹ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

⁵⁰ MOUREN, Raphaële; PEIGNET, Dominique – *Le métier de bibliothécaire*. 11 éd. entièrement refondue. (Paris): Association des bibliothécaires français (ABF), 2003. ISBN 2-7654-0866-1. p. 64.

⁵¹ KATZ, William A. – *Introduction to reference work : volume II : reference services and reference processes*. 8th ed. New York: McGraw Hill, 2002. ISBN 0-07-244143-7. p. 25-26.

⁵² AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2004. [Consult. 5 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>.

encontre a informação pretendida nos recursos à disposição, com o menor tempo de resposta possível. É composta por cinco etapas:

aproximação, interesse por parte do *staff*, ouvir/questionar, pesquisar e acompanhar o utilizador.

Em 2003, a ALA/RUSA aprovou o *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*⁵³, onde se encontram competências e conhecimentos necessários ao bibliotecário e ao próprio serviço de informação. Estas indicações concebem temas como o acesso, o conhecimento de base, o *marketing*/boas práticas/orientação, a colaboração (profissional e global), avaliação dos recursos e dos serviços.

É importante não esquecer o “*Código de ética*” para os profissionais da informação em Portugal. Implementado em 1999 pela BAD (Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas)⁵⁴, APDIS (Associação Portuguesa de Documentação e Informação na Saúde) e INCITE (Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Informação Científica e Técnica), este documento fornece directrizes entre profissionais e para com o utilizador, imprescindíveis aos técnicos de informação e documentação.

1.2.2. O que consiste e o que faz o serviço de referência

Merlo Vega (2000)⁵⁵ e outros investigadores defendem que as bibliotecas devem ir ao encontro do que os utilizadores querem, por isso a importância da adequação dos serviços e da colecção (ou recursos) segundo uma tipologia de biblioteca: biblioteca nacional (centralizadora e referencial ao nível nacional), biblioteca universitária (para estudantes, investigadores e docentes nas áreas de estudo lecionadas), bibliotecas públicas (dos 8 aos 80, generalistas), bibliotecas escolares (segundo o plano curricular

⁵³ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Professional competencies for reference and user services librarians* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2004. [Consult. 8 de Maio de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>>.

⁵⁴ ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS; ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO NA SAÚDE; ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA O DESENVOLVIMENTO DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA – *Código de ética* [Em linha]. 1999: BAD, APDIS, INCITE. [Consult. 20 de Abril de 2013]. Disponível em WWW: <<http://www.apbad.pt/profissao.htm>>.

⁵⁵ MERLO VEGA, José Antonio - El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación* [Em linha]. N.º 3 (2000), p. 93-126. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>>. ISSN 1697-7904.

de ensino e numa vertente pedagógica), bibliotecas especializadas (dentro da temática, o conhecimento é profundo).

Num dos seus artigos, Merlo Vega (2000)⁵⁶ refere diversos investigadores e apresenta os serviços de informação, formação (a mais conhecida é a apresentação física da biblioteca e dos recursos disponíveis, mas também abrange a realização de documentos explicativos em diversos suportes) e orientação. Os três integram as tarefas a executar pelo serviço de referência.

O autor anteriormente mencionado (MERLO VEGA, 2000)⁵⁷, à semelhança de outros, define a importância do espaço do serviço de referência, quanto à sua localização (deve ser visível, mas não num local de passagem frequente), condições (espaciais, de apresentação estética atractiva e acolhimento do utilizador para que este tenha privacidade para colocar as questões) e de equipamento (mobiliário confortável, meios informacionais e informáticos, recursos facilmente disponíveis – em papel ou outros suportes). Estes factores deverão ser sempre adequados à tipologia do utilizador da biblioteca.

Gordon (2012)⁵⁸ elaborou um artigo sobre o serviço de referência em ambientes digitais, direccionado para o meio de comunicação *chat*, mas que serve para outras vias de comunicação, incluindo a presencial e apresenta vários aspectos pertinentes a ter em conta pelos serviços. Sobressai neste documento, a citação ao comportamento do utilizador quanto ao serviço de referência, as suas preferências entre o presencial e o digital, justificando as opções e também a adaptação dos técnicos de informação às novas realidades.

Cada vez mais, a justificação do custo ao erário público dos serviços documentais é colocada em discussão e cabe às bibliotecas justificar a sua existência. A resposta passa pela avaliação, de onde igualmente se deduz o que é necessário fazer para melhorar e desenvolver. Nesse sentido devem ser utilizadas ferramentas normativas. Em 2010, a Biblioteca Nacional (BN) e o Instituto Português da Qualidade

⁵⁶ Idem, *ibidem*.

⁵⁷ Idem, *ibidem*.

⁵⁸ GORDON, Larissa - *Perceptions of digital reference* [Em linha]. USA: Webjunction; OCLC, 2012. [Consult. 8 de Maio de 2013]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.webjunction.org/documents/webjunction/Perceptions of Digital Reference.html](http://www.webjunction.org/documents/webjunction/Perceptions_of_Digital_Reference.html)>.

(IPQ)⁵⁹ editaram um conjunto de normas em língua portuguesa, onde consta a ISO 11620: 2004 que se destina a auferir indicadores do desempenho das bibliotecas.

Recordando o anteriormente referido e citado pelos investigadores especialistas, os diversos trabalhos que compõem o serviço de referência, são: serviço de pergunta-resposta (rápida, informativa, ou bibliográfica), formação de utilizadores (apresentação geral da biblioteca e dos recursos disponíveis), aconselhamento do utilizador (de obra ou de um conjunto de obras), novidades da biblioteca, difusão selectiva da informação (o OPAC - *Online Public Access Catalog* - normalmente possibilita a selecção pelo utilizador), empréstimo interbibliotecas (EIB), envio de documentação a pedido, pesquisa no catálogo.

1.3. Serviço de referência em ambientes digitais

Merlo Vega (2009)⁶⁰ à semelhança de outros estudiosos em biblioteconomia convergem na ideia de que o serviço de referência em ambientes digitais tem a mesma importância do presencial, não sendo uma substituição e sim, uma actualização, ou uma resposta da parte das bibliotecas às possibilidades oferecidas pelo meios de comunicação, em especial pela *Internet*.

Utilizando a *Internet*, a *Web* tem demonstrado os avanços e novidades nos últimos anos, exemplo disso é a *Web 2.0* e a interactividade entre indivíduos (as redes sociais são disso exemplo) que despoletou diversas plataformas, seguindo o curso que leva(rá) à *Web 3.0* (EVANS, 2009)⁶¹ – também vulgarmente denominada de “*Web semântica*”.

Para as bibliotecas, os catálogos em linha (OPAC - *Online Public Access Catalog*) foram o início da exploração destas novas vias de comunicação.

Regressando à diferença entre o serviço de referência presencial e o digital, duas grandes distinções que favorecem a opção digital: o tempo e o espaço. O utilizador não tem de se deslocar à biblioteca, pode a partir de um computador com acesso à *Internet*,

⁵⁹ PORTUGAL. Biblioteca Nacional; PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade - *Normas portuguesas de documentação e informação : CT 7*. Lisboa: BNP, 2010. ISBN 978-972-565-457-6.

⁶⁰ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

⁶¹ EVANS, Woody - *Building library 3.0: issues in creating a culture of participations*. Oxford; Cambridge; New Delhi: Chandos, 2009. 978-1-84334497-1.

em qualquer lugar, realizar o seu pedido de informação (síncrono ou assíncrono), aceder a um conteúdo ou recurso informativo.

Na sua tese de doutouramento, Merlo Vega (2008)⁶² menciona as várias terminologias para o serviço de referência em ambientes digitais em língua inglesa, espanhola, francesa, portuguesa e catalã. Em português, o autor refere que o novo serviço é designado de “serviço de referência digital”, “serviço de referência virtual” e “balcão de referência virtual”. Contém ainda na tese, diversas opiniões de investigadores que defendem a particularidade da designação deste serviço apenas para questões iniciadas nos meios telemáticos, ou digitais.

Janes (2003)⁶³ apresentou uma breve previsão para o serviço de referência, com dois caminhos: um como o fim; o outro com o aproveitamento dos novos meios e misturando o clássico atendimento com a utilização das novas tecnologias.

Apesar de ser um estudo de caso de serviço de referência digital universitário, Arndt (2010)⁶⁴ coloca algumas questões que poderão ser utilizadas para avaliar o modelo funcional de qualquer serviço de referência, no que toca à dificuldade, ou facilidade das questões, quem poderá responder, entre outros pontos que permitem elaborar um exame cuidado de todo o processo.

Arroyo Vázquez e Merlo Vega (2007)⁶⁵ apresentaram nas Jornadas Espanholas de Documentação, uma opinião sobre a utilização da *Web 2.0* pelas bibliotecas, com exemplos de boas práticas, bem como os interfaces disponíveis à promoção da participação dos leitores.

⁶² MERLO VEGA, José Antonio – *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital* [Em linha]. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008. Tese de doutouramento em Documentação, apresentada à Universidad de Salamanca sob orientação de José Antonio Frías Montoya. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://hdl.handle.net/10366/18055>>.

⁶³ JANES, Joseph - What is reference for?. *Reference Services Review* [Em linha]. Vol. 31, nº 1 (2003), p. 22-25. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861716>>. ISSN 0090-7324.

⁶⁴ ARNDT, Theresa S. – Reference Service without a desk. *Reference Service Reviews* [Em linha]. Vol. 38, nº 1 (2010), p.71-80. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1839177>>. ISSN 0090-7324.

⁶⁵ ARROYO VÁZQUEZ, Natalia; MERLO VEGA, José Antonio – La biblioteca como usuaria de la web 2.0 [Em linha]. In JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 10ª, Zaragoza, 2007 - *E- Información : integración y rentabilidad en un entorno digital*. Santiago de Compostela: FESABID, 2007. [Consult. 15 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://hdl.handle.net/10366/18022>>.

As *Guidelines for Cooperative Reference Services* (2006)⁶⁶ e *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (2004)⁶⁷ da ALA/RUSA são duas importantes ferramentas para o serviço que se quer justificar no presente trabalho para a RBMO. O primeiro são directrizes para um serviço entre várias entidades e o segundo para a implementação e funcionamento de serviços de referência em ambientes digitais.

A IFLA (*International Federation of Library Associations*) disponibilizou em 2002, as suas directrizes para a referência digital (*IFLA Digital Reference Guidelines*)⁶⁸.

A *National Information Standards Organization* (NISO) menciona no prefácio da sua NISO TR04-2006⁶⁹ – a “*Networked reference services: question/answer transaction protocol*.” – o rápido desenvolvimento que a “...*extension of the traditional reference service offered to the library patrons*”. Introduz ainda essa secção, a necessidade detectada que levou à elaboração deste protocolo normativo para entidades que desejem constituir um consórcio e implementar e oferecer, um serviço de referência em ambientes digitais. Esta norma é relevante para a presente proposta de trabalho de projecto da rede de Bibliotecas de Oeiras, pois fornece uma ferramenta de trabalho aos serviços, especialmente no que toca à estrutura da linguagem, significado das palavras e constituição textual, prevenindo a sinonímia e formatando a linguagem utilizada pela rede que constitui o serviço de referência em ambientes digitais.

O *marketing* é algo que a biblioteca não deve esquecer (MOUREN, PEIGNET, 2003, p. 289-303)⁷⁰; é essencialmente a diferença entre a oferta e o mero atendimento do que é pedido. O papel do serviço de referência tem essa função, a do *marketing*, a da publicitação do que a biblioteca faz e com a garantia de qualidade. A oferta do serviço

⁶⁶ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Guidelines for cooperative reference services* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2006. [Consult. 5 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>>.

⁶⁷ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2004. [Consult. 5 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>>.

⁶⁸ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION - *Digital reference guidelines* [Em linha]. The Hague: IFLA, 2006. [Consult. 30 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

⁶⁹ NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION - *Networked reference services : question/answer transaction protocol* [Em linha]. Maryland: NISO, 2006. [Consult. 30 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.niso.org/publications/tr/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>>. ISBN 978-1-880124-71-0.

⁷⁰ MOUREN, R., PEIGNET, D. – *op. cit.* 289-303.

de referência digital é um acréscimo ao trabalho que era feito, é ir ao encontro das novas exigências do público.

Para Carrera (2009)⁷¹, o *marketing* na *Web 2.0* é igual ao anterior: a oferta antecipada do que o cliente quer (ou pensa querer), o que vem ao encontro do que se pretende propor por parte das bibliotecas, com a oferta do serviço de referência em ambientes digitais.

O fruto do trabalho de investigação de Merlo Vega para o serviço de referência em ambientes digitais é de consulta obrigatória a quem queira aprofundar os conhecimentos nesta área. Destaque para a sua última obra “*Información y referencia en entornos digitales*” (2009)⁷², onde inclui grande parte do que anteriormente escreveu sobre o serviço de referência em ambientes digitais (tema a que tem dedicado a sua carreira de investigador) e que é essencial para o serviço documental que queira implementar o serviço de referência em ambientes digitais, pois contém desde a fase de implementação à de avaliação e monitorização, tudo com o devido enquadramento teórico.

1.3.1. O profissional da referência em ambientes digitais: bibliotecário

As directrizes da ALA/RUSA (2004)⁷³ para os profissionais que prestam este serviço fornecem os parâmetros comportamentais ao *staff* e incluem o atendimento presencial e o não presencial.

Buckley (2006)⁷⁴ aborda de um modo especial, o atendimento presencial e em ambientes digitais, aludindo à máxima “faz aos outros como se de ti próprio se tratasse”, levando o bibliotecário a ficar na pele do utilizador.

Em 2000, Stover⁷⁵ apresentou um estudo qualitativo de avaliação dos bibliotecários de referência perante a *Internet* e a adaptação destes profissionais aos recursos electrónicos.

⁷¹ CARRERA CARRERA, Filipe – *Marketing digital na versão 2.0 : o que não pode ignorar*. Lisboa: Sílabo, 2009. ISBN 978-972-618-531-4.

⁷² MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

⁷³ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

⁷⁴ BUCKLEY, Chad E. – Golden rule reference: face-to-face and virtual. *The Reference Librarian* [Em linha]. Vol. 43, nº 93 (2006), p. 129-136. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://dx.doi.org/10.1300/J120v45n93_10>. ISSN 1541-1117.

É possível concluir que o *staff* do serviço de referência (virtual, ou presencial) deve ter espírito de equipa; noção dos objectivos, da missão e da visão da instituição e do serviço; conhecer o perfil do seu utilizador; saber utilizar e conhecer os recursos de informação que estão ao seu dispor para a eles recorrer correctamente e dar a resposta certa, adequada e precisa; competências para procurar nos seus recursos de informação; com a humildade suficiente de que não conhece o (seu) mundo, mas que pode e deve recorrer a outros quando não encontra resposta na sua colecção.

1.3.2. O que consiste e o que faz o serviço de referência em ambientes digitais

Os vários especialistas biblioteconómicos anteriormente mencionados, concordam que o serviço de referência em ambientes digitais requer todos os requisitos do que é feito na presença física do utilizador e do bibliotecário. Esta nova oferta surge pela primeira vez na década de 80 e adaptou para os ambientes digitais, os procedimentos do serviço de referência presencial.

Merlo Vega (2009)⁷⁶, à semelhança de outros teóricos, releva a importância de acessos visíveis ao serviço de referência em ambientes digitais, a partir da página da biblioteca (seja ela inserida num sítio próprio, ou não). Assim e à semelhança da visibilidade do serviço físico, o serviço digital deverá ter um lugar destacado na página *Web* geral da biblioteca, facilmente acessível e perceptível (quanto ao serviço oferecido) e, com um *design* gráfico visualmente agradável e apelativo.

A disponibilização de questões frequentes (FAQ – *frequently asked questions*), segundo Jia Liu (2007, p. 24-28)⁷⁷ e outros teóricos, permite libertar a referência em ambientes digitais de questões que se colocam repetidamente, poupando tempo ao *staff* para outras tarefas. Também sugere a adaptação de formulários para pedidos de informação por correio electrónico, mediante uma possibilidade de parametrização (temática e de perfil) que irá enquadrar a tipologia da resposta a fornecer, auxiliando a clarificação da questão. Estes formulários têm a função da entrevista presencial, entre o utilizador e o técnico de informação, colocando logo ao início uma pergunta clara e com os requisitos colocados pelo utilizador, com o máximo de informação necessária.

⁷⁵ STOVER, Mark – Reference librarians and the Internet: a qualitative study. *Reference Services Review* [Em linha]. Vol. 28, nº 1 (2000), p. 39-46. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861611>>. ISSN 0090-7324.

⁷⁶ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

⁷⁷ LIU, Jia – *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. Oxford: Chandos, 2007. ISBN 978-1-84334-310-3. p. 2-28.

As mensagens de *chat* ou de texto por telemóvel requerem limite temático e temporal na resposta, tal como as de correio electrónico, no entanto, estas últimas permitem um maior grau de complexidade nas questões.

Qualquer um dos autores referidos no presente trabalho, chama a atenção para os cuidados adicionais que a biblioteca deve prever para poupar tempo ao utilizador e aos seus recursos humanos. Assim é importante clarificar o tempo de resposta, colocar em linha informação clara e objectiva do que é respondido e do que não é. Se possível, a biblioteca deve realizar conteúdos que auxiliem os seus utilizadores, na procura da informação desejada.

À semelhança de um departamento de uma unidade sistémica, o serviço de referência presencial ou em ambientes digitais exige organização, nomeadamente nos recursos humanos, de informação e materiais.

O serviço de referência é um conjunto de tarefas complexas, tal como foi apresentado anteriormente e o executante deverá ser alguém com conhecimento dos recursos existentes na sua organização. Impõe também ter presente o tipo de instituição, a missão e visão e o público-alvo.

Os recursos humanos que tiverem a seu cargo o serviço de referência em ambientes digitais devem ter formação biblioteconómica, conhecer os recursos informacionais ao seu dispor e dos seus congéneres para colmatar faltas na sua colecção, ou encaminhar para outros serviços adequados; deverá ser rápido, assertivo e eficaz, ter competências para utilizar os recursos disponíveis em suporte papel, ou noutros, o que implica um à vontade das temáticas e dos recursos, espelhando um conhecimento profundo.

Para o trabalho do presente projecto, é importante que os profissionais destacados para o serviço da RBMO, tenham conhecimento da sua especificação institucional, dos seus recursos de informação, bem como da generalidade dos recursos com quem cooperam.

Merlo Vega (2009, p. 32)⁷⁸ atribui aos responsáveis dos serviços a delimitação da oferta de serviços, como por exemplo, o envio de documentação, o tempo de

⁷⁸ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*, p. 32.

pesquisa, a aquisição de recursos externos, entre outros. É igualmente importante para o estudo e para a viabilidade do projecto do serviço de referência em ambientes digitais, que os responsáveis tenham presente que têm de existir profissionais em número suficiente para assegurar este serviço.

Os recursos humanos devem conhecer a informação mais actualizada possível na temática institucional e como profissionais da área biblioteconómica possuem destreza para lidarem diariamente com as novas tecnologias da informação e comunicação (bases de dados, motores de busca, correio electrónico, entre outros).

Devido ao facto de alguns teóricos considerarem que o serviço de referência em ambientes digitais tem um pendor impessoal, os cuidados a ter com o tipo de linguagem corrente e clara e a disponibilidade são requisitos obrigatórios ao *staff*.

Relativamente à indicação no sítio da biblioteca do serviço de referência em ambientes digitais, deve estar em destaque. O acesso deve estar claro e visível dentro da página principal, os formulários a disponibilizar ao utilizador devem utilizar *interfaces* o mais universais possível. O *design* gráfico deve ser apelativo e simples.

Merlo Vega (2009, p. 37)⁷⁹ enumera três instrumentos para o serviço de referência:

- os de comunicação, são o telefone, correio electrónico, *Internet*;
- os de consulta, consistem nos recursos de informação;
- os de difusão, a digitalização, o correio electrónico, *chat*, difusão selectiva da informação, entre outros.

Independentemente da aplicação escolhida, a existência de uma caixa de correio electrónica, um telefone e um computador com ligação à Internet são os meios de comunicação essenciais para o serviço de referência em ambientes digitais.

Os recursos de informação, ou as fontes informativas serão os acervos das bibliotecas municipais do concelho de Oeiras e as bases de dados externas (compradas ou gratuitas) que têm ao seu alcance. Os recursos humanos da RBMO do presente

⁷⁹ Idem, *ibidem*, p 37.

estudo, deverão conhecer o perfil do seu utilizador, bem como as questões colocadas com maior frequência e esse conhecimento será útil, na medida em que permitirá arrumar e agrupar a informação para uma maior rapidez e eficácia na resposta, reflectindo um bom atendimento.

A disponibilização de um formulário para o serviço de pergunta-resposta com diversos campos que fornecerão ao *staff*, os mesmos elementos de uma entrevista de referência presencial, onde é possível avaliar o grau e a especificidade da questão, bem como o perfil do leitor e o fim a que se destina a informação. Este formulário será encaminhado para uma caixa de correio electrónico, criada só para o serviço de referência em ambientes digitais.

As opções “...*chat, Instant Messaging, SMS ou Text Messaging, redes sociais (Facebook, Myspace ou Twitter), realidades virtuais (Second Life), videoconferência e VoIP...*” (MOTA, NUNES, 2012)⁸⁰ oferecem um serviço em tempo real e exigem ao profissional agilidade na resposta. A videochamada permite a visualização com quem se fala e alguns estudiosos defendem que existe aí um ganho sob o ponto de vista humano, devido à tecnologia que permite, em simultâneo, comunicar em ambos os sentidos (utilizador e o bibliotecário).

Ou seja, a oferta de um serviço síncrono (*chat*, videochamada, SMS, entre outros), ou assíncrono (correio electrónico) dependerá do que a instituição pretender despende em tecnologia e em recursos humanos, pois para o serviço síncrono o profissional terá de se dedicar unicamente à função da referência em ambientes digitais.

Os conteúdos informacionais elaborados pela instituição e disponibilizados em linha, auxiliam o utilizador sem a intervenção directa dos recursos humanos. Também a disponibilização de recursos informacionais e listas de sítios dentro da temática, têm igual função: a de poupar tempo ao *staff*.

A questão das competências de literacia da informação também é abordada no capítulo dedicado à organização (MERLO VEGA, 2009, p. 38-42)⁸¹. E no serviço de referência em ambientes digitais é importante o conhecimento *a priori*, por parte dos utilizadores quanto ao uso das tecnologias da informação. Para ajuda ao utilizador,

⁸⁰ MOTA, A. S., NUNES, M. B. – op. cit.

⁸¹ MERLO VEGA, J. A. – op. cit., p. 38-42.

tutoriais (multimedia, ou texto) que expliquem o funcionamento da oferta informativa, o fim do serviço, o que contém e o que é possível obter e, o que o serviço não oferece (por exemplo, fotocópias, ou documentos digitalizados a pedido).

Ainda na literacia da informação, referência às formações e actividades realizadas pela biblioteca, divulgando ofertas de aprendizagem num mundo em constante actualização de conhecimentos.

A monitorização e a avaliação regular permitem conhecer e corrigir as falhas e os erros que entravam o bom funcionamento do serviço de referência em ambientes digitais, tanto ao nível do trabalho dos recursos humanos (ponto importante num trabalho de equipa, como é o caso do presente projecto), como nas questões técnicas. Também serve para conhecer a adesão do público ao serviço (MERLO VEGA, 2009, p. 127-159)⁸².

Merlo Vega (2009, p. 315-365)⁸³ apresenta no capítulo 10, dedicado à qualidade da referência em ambientes digitais, vários pontos de vista defendidos por especialistas da área para a avaliar a informação na *Web* utilizada no serviço de referência, as metodologias de avaliação do serviço e propostas para as instituições públicas. As estimativas divergem nos indicadores mediante o resultado que se quer conhecer: quantidade (questões e respostas), tempo, temática, adesão do público, recursos utilizados na resposta, taxa de utilização, *software*, *interface* e o sistema operativo do utilizador, conhecimento do serviço por parte da população, acessibilidade, o que é esperado pelo utilizador, a razão da utilização, carências, satisfação, impacto, sobre o utilizador, custo.

Por fim, as directrizes internacionais de funcionamento emanadas pela IFLA e pela ALA/RUSA, anteriormente referidas, mas por serem direccionadas aos ambientes digitais é importante tornar a citar.

A IFLA oferece a *Digital Reference Guidelines* (2006)⁸⁴, como um guia prático para a organização e o funcionamento do serviço de referência em ambientes digitais. É interessante observar que contém no documento, uma ligação às *guidelines* da

⁸² Idem, *ibidem*, p. 127-159.

⁸³ Idem, *ibidem*, p. 315-365.

⁸⁴ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION – *op. cit.*

ALA/RUSA para os profissionais (*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, 2004)⁸⁵, o que demonstra interesse pelas boas práticas emanadas pela congénere ALA.

A ALA/RUSA disponibiliza no seu sítio quatro documentos essenciais aos serviços e aos recursos humanos do projecto em estudo:

Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (2003)⁸⁶, *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2004)⁸⁷, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (2004)⁸⁸ e *Guidelines for Cooperative Reference Services* (2006)⁸⁹.

Estas directrizes fornecem ferramentas de trabalho aos recursos humanos e ao funcionamento do serviço de referência em ambientes digitais.

1.3.2.1. Breve levantamento do serviço de referência em ambientes digitais nas bibliotecas públicas estrangeiras

O objetivo deste ponto é conhecer a situação internacional, no espaço europeu, do serviço de referência ambientes digitais para percepção de boas práticas que acontecem fora de Portugal e também para registo futuro da situação presente. Assim, foram seleccionados dez países e de cada um deles, quatro cidades e respectivas bibliotecas públicas, ou redes de bibliotecas públicas. A selecção recaiu sobre a Bélgica, Espanha, França, Finlândia, Irlanda, Itália, Países Baixos (Holanda), Reino Unido, Suécia e Suíça.

A escolhas das cidades para levantamento, procurou incidir em áreas geográficas distintas, ou de dimensões diferentes, procurando diversificar a posterior análise comparativa (*vide* anexo 1, quadro 1).

As cidades escolhidas foram: Mouscron, Bruxelas, Gante (Gent), Louvain (Leuven), Andaluzia, Barcelona, Madrid, Múrcia, Lille, Paris, Nice, Toulouse, Kauniainen, Vantaa, Helsinquia, Espoo, Dublin, Cork, Wexford, Gailway, Terni, Sesto Fiorentino, Milão, Roma, Amesterdão, Delft, Utrecht, Roterdão, Leicestershire,

⁸⁵ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

⁸⁶ *Idem*, *op. cit.*

⁸⁷ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

⁸⁸ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

⁸⁹ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

Manchester, Cornualha, Londres, Estocolmo, Gotemburgo, Mälmo, Halmstad, Genebra, Neuchâtel, Lausanne, Yverdon-les Bains.

A registar, que para recolher a informação necessária para a Finlândia, Holanda e Suécia foi utilizada a versão inglesa disponível nos respectivos portais. E os sítios que não possuíam essa funcionalidade, o recurso usado na tradução linguística, foi o tradutor do *Google*.

Alguma políticas nacionais a realçar

Destaque para o serviço nacional espanhol “Pergunte: as bibliotecas respondem” (“*Pregunte: las bibliotecas responden*”), em http://www.pregunte.es/consulta/inicio.cmd?FORMULARIO=inicio&ACCION=cambiarIdioma&IDIOMA_EN_SESION=es_ES, a questão pode ser colocada em linha ou por correio eletrónico. As bibliotecas que estão de atendimento constam na página de entrada (“*Bibliotecas de turno hoy*”).

O caso do serviço nacional francês *Bibliosésame* (em <http://www.bibliosesame.org/>) de resposta a questões, suportada por uma rede de bibliotecas, com a coordenação da *Bibliothèque publique d’information* (Bpi) do Centro Pompidou (em http://www.bibliosesame.org/BIBLIOSESAME_WEB/fr/notre_reseau.awp). O serviço é prestado por correio eletrónico e a resposta é fornecida até dois dias e não são enviados documentos. No sítio do *Bibliosésame* existe uma base de dados de questões colocadas. A plataforma é a SI@DE (*Servide d’information à demande*) desenvolvida pela Biblioteca Nacional de França.

Na Finlândia, o serviço de pergunta-resposta “*Ask a Librarian*” é uma oferta nacional (em <http://www.libraries.fi/en-GB/ask-librarian/>), para fins não comerciais, responde às solicitações e recorrendo aos diversos recursos disponíveis. A resposta poderá ser dada em finlandês, inglês ou sueco, não é exclusivo a membros das bibliotecas ou nacionais, as questões são respondidas pelas diversas bibliotecas filandesas que pertencem à rede. A pergunta é colocada num formulário e o tempo limite de resposta são três dias úteis. É possível aceder às questões colocadas (“*Answers*”) e também permite pesquisar nas perguntas (“*Search*”).

Para o caso finlandês e no âmbito do presente projecto, a selecção recaiu na oferta de serviços de referência digital na rede *Helmet*, que corresponde à Área Metropolitana de Helsínquia. O motivo desta escolha deve-se ao facto de ser um projecto em rede com boas práticas e com semelhanças à presente proposta para RBMO.

A Irlanda disponibiliza um catálogo em linha que agrega todos os catálogos das bibliotecas públicas, em <http://www.borrowbooks.ie/#>. Este país também desenvolveu um projecto nacional para a protecção do património cultural, o portal “*Ask about Ireland*” que contempla uma secção para as bibliotecas em <http://www.askaboutireland.ie/libraries/>.

As bibliotecas no Reino Unido disponibilizam uma série de recursos e acessos em linha aos leitores das suas bibliotecas públicas, bem como às da Irlanda. O portal “*The People’s Network is your network*” (<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/#>) é um serviço nacional coordenado pelos museus, bibliotecas e arquivos, com apoio financeiro da lotaria (“*Big lottery fund*”) e disponibiliza três serviços distintos: o “*read*” direccionado para o livro e a leitura, o “*discover*” que oferece recursos para dar conhecer a cultura, colecções e organizações e, o “*Enquire*” que é o “*Ask a question 24/7*” (serviço de referência digital) e que se enquadra no presente trabalho de projecto.

O *interface* utilizado pelo “*Enquire*” é do *Yahoo* (<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=10836>) e requer código postal para que o sistema reconheça e aceite a questão colocada. A resposta pode ser imediata ou não (possibilidade de utilizar o correio electrónico) e o fornecimento da mesma, parece depender da área de residência do utilizador. Aderiram à “*Enquire*” mais de 80 bibliotecas públicas em Inglaterra, Escócia e também algumas nos Estados Unidos. Neste consórcio fazem parte além das bibliotecas, museus e arquivos.

A Suécia criou o portal “*Biblan Svarar*” (<http://bibblansvarar.se/>) que disponibiliza o serviço de pergunta resposta também para internacionais e entre as línguas aceites está o inglês, francês, espanhol, polaco e outras, a resposta é dada em 48 horas. As questões anteriormente respondidas estão disponíveis para consulta.

A Suíça tem um serviço de referência virtual nacional, o “*SwissInfoDesk*”, para questões sobre o país, o formulário é o meio utilizado para a recolha da questão e está a cargo da Biblioteca Nacional Suíça (em <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>).

Conclusão

Observando o quadro 1 (*vide* anexo 1) verifica-se que na generalidade, todos os sítios observados apresentam boas práticas na oferta de serviços em ambientes digitais, uns com um *design* mais apelativo e dinâmico do que outros.

A presença na rede social *facebook* (32 de 40) é a mais comum, seguida pelo *twitter* (17 de 40), a adesão às restantes redes é menor. É interessante observar que uma boa parte das bibliotecas públicas disponibiliza recursos informacionais (das bibliotecas observadas a Itália, Suécia e Suíça têm 1 biblioteca, das 4, com recursos disponíveis).

Todas as bibliotecas disponibilizam o catálogo em linha (*OPAC*) e oferta formativa. O serviço de resposta a questões foi verificado em 28 (de 40) e as questões frequentes (*FAQ's*) em 19 (de 40).

Para terminar e como primeiro elemento a recolher: do total de 40, 15 bibliotecas têm sítio próprio e 25 estão inseridas na administração local, o que poderá estar ligado a questões financeiras relativamente à manutenção dos sítios.

1.4. Diagnóstico do estado atual do serviço de referência em ambientes digitais na Área Metropolitana de Lisboa

A fim de verificar o estado em que se encontra a referência em ambientes digitais em Portugal, foi selecionada a Área Metropolitana de Lisboa para estudo, cuja composição é de (conforme o disposto em <http://www.aml.pt/aml/>) 18 municípios, sendo eles:

Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Sesimbra, Setúbal, Seixal, Sintra e Vila Franca de Xira.

Cada um destes concelhos detém num dos seus departamentos, bibliotecas ou redes de bibliotecas, o que se irá expor no presente sub-capítulo, um pouco à

semelhança da apresentação das bibliotecas europeias, é o trabalho e a oferta de serviços na *Web*, no âmbito do serviço de referência em ambientes digitais, acrescentando a cooperação com o ambiente escolar.

A cooperação com as escolas é importante, na medida em que as crianças e os jovens são a camada da população que mais consulta a *Web* (ABRANTES, 2006, p. 29)⁹⁰ e as bibliotecas públicas devem prestar apoio na aquisição de competências para o reconhecimento da informação válida e da sua utilização. Ou seja: a infoliteracia digital.

Num primeiro momento, foram consultadas as páginas da *Web* das bibliotecas e dos municípios onde a informação se encontra. Num segundo momento e para verificação da informação disponibilizada, ou para esclarecimento, as bibliotecas foram contactadas por telefone e/ou correio electrónico com o fim de responderem a um questionário (vide anexo 3). As conclusões do levantamento encontram-se no final.

1.4.1. O método da recolha de informação: em linha e questionário

A recolha de informação na *Web* consistiu em conhecer a existência de ligação da biblioteca, ou da rede a partir do sítio camarário e se este integra o da administração local, ou se tinha sítio próprio; se o catálogo em linha se encontra disponível; se trabalha com as bibliotecas escolares; se tem serviço de referência presencial e virtual.

As perguntas do questionário (vide anexo 3) verificaram e completaram a informação recolhida na *Internet*.

1.4.2. A informação recolhida por Município: conclusão

A observação do quadro 2 (vide anexo 2) permite comparar rapidamente o estado actual das bibliotecas da Área Metropolitana de Lisboa, no que toca à disponibilização de serviços e recursos informacionais na *Web*, enquadrado no âmbito do presente estudo.

Ponto positivo para o facto de todas as Câmaras conterem informação, mesmo que parca, sobre as suas bibliotecas, encontra-se em todas as páginas municipais as

⁹⁰ ABRANTES, José Carlos – Os jovens e a Internet: uma investigação internacional. In ABRANTES, José Carlos - *Ecrãs em mudança: dos jovens na Internet ao Provedor da Televisão*. Lisboa: Livros Horizonte, 2006. ISBN 972-24-1448-B. p. 25-27.

ligações ao sítio específico com breve apresentação, contactos e horários. Também positiva é a cooperação com a rede escolar é feita por todas.

De um total de 18 concelhos, apenas 4 bibliotecas (ou redes) contam com sítios próprios (Alcochete, Lisboa, Oeiras e Vila Franca de Xira). Algumas bibliotecas que integram o sítio camarário têm a sua presença na *Web* com um *design* e dinâmica apelativa e apesar de integrado denota-se uma certa independência do sítio camarário (Almada e Seixal).

A disponibilização do catálogo em linha acontece na maioria dos casos, excepção de 3 biblioteca (Barreiro, Montijo e Sintra – aqui estava suposto o *OPAC* funcionar em Julho de 2013, mas até Setembro tal não aconteceu-).

A presença nas plataformas de *software* social é fraca, aderindo a um destes serviços Almada (*flickr*), Amadora, Cascais, Lisboa e Vila Franca de Xira com prevalência na utilização do *facebook*. Oeiras tem perfil em 6: *facebook*, *blog*, *de.li.ci.ous*, *Youtube*, *Google+* e *twitter*.

O serviço de resposta a questões é oferecido por 6 bibliotecas (Barreiro, Lisboa, Odivelas, Oeiras, Palmela e Vila Franca de Xira).

A oferta formativa encontra-se assinalada em 12 dos sítios *Web*, contra 6 que não referem essa actividade (Alcochete, Barreiro, Mafra, Montijo, Setúbal e Sintra).

Uma baixa percentagem de bibliotecas disponibilizam as questões frequentes (*FAQ's*): para um total de 18, apenas 3 (Lisboa, Oeiras e Seixal).

O último ponto da recolha, a disponibilização de recursos em linha, de um total de 18, 5 bibliotecas oferecem recursos ou ligações a recursos informacionais (Almada, Lisboa, Odivelas, Seixal e Vila Franca de Xira), para as restantes 13 que não dispõem de tais recursos.

O quadro 2 (*vide* anexo 2) apresenta a informação recolhida (*Web* e questionário), das 18 bibliotecas concelhias contactadas, apenas 3 não responderam (Cascais, Vila Franca de Xira, Palmela).

2. Estudo de caso: um serviço de referência em ambientes digitais para a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras

O ponto 2 apresenta a geografia e a população do concelho de Oeiras e uma breve caracterização das três bibliotecas da RBMO. Constam ainda, os processos que permitiram chegar à opinião da amostra representativa da população, para a proposta de implementação de um serviço de referência em ambientes digitais efectuado pela RBMO.

A descrição da população de Oeiras é relevante para comprovar a existência de utilizadores ao serviço de referência em ambientes digitais, incidindo na faixa etária (15-44 anos) que os estudos apontam como as idades de maior consulta da *Internet*. A amostra representativa da população em estudo recaiu no universo dos utilizadores registados⁹¹ na RBMO.

2.1. Caracterização do município de Oeiras: área geográfica, população

Oeiras é um dos dezoito concelhos da Área Metropolitana de Lisboa e situa-se entre os municípios de Lisboa, Amadora, Sintra e Cascais (ver imagem 1 ou 2). As freguesias que compõem o município (ver imagem 1) são Algés, Barcarena, Carnaxide, Caxias, Cruz Quebrada/Dafundo, Linda-a-Velha, Oeiras e São Julião da Barra, Paço de Arcos, Porto Salvo e Queijas.

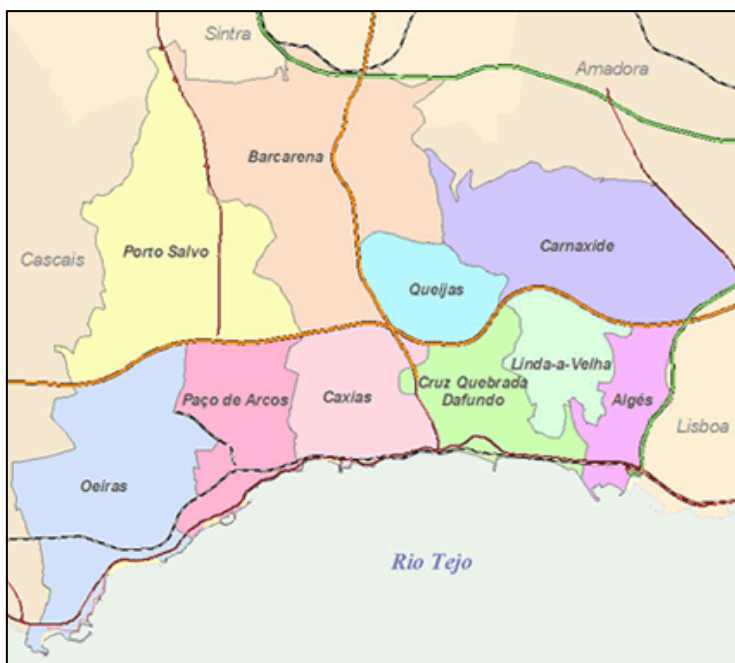


Imagem 1 - Distribuição das freguesias do concelho de Oeiras (no portal do município em <http://www.cm-oeiras.pt/voeiras/Concelho/Mapas/Paginas/MapaTurismo.aspx>)

⁹¹ Utilizadores registados activos, ou seja, aqueles que requisitaram algo no ano corrente

Em termos de área territorial, Oeiras tem cerca de 45,8 Km² com uma extensão de costa de 10 km sob o estuário do Tejo [CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS, 2009]⁹². A imagem 2 localiza e insere o concelho de Oeiras na Área Metropolitana de Lisboa.

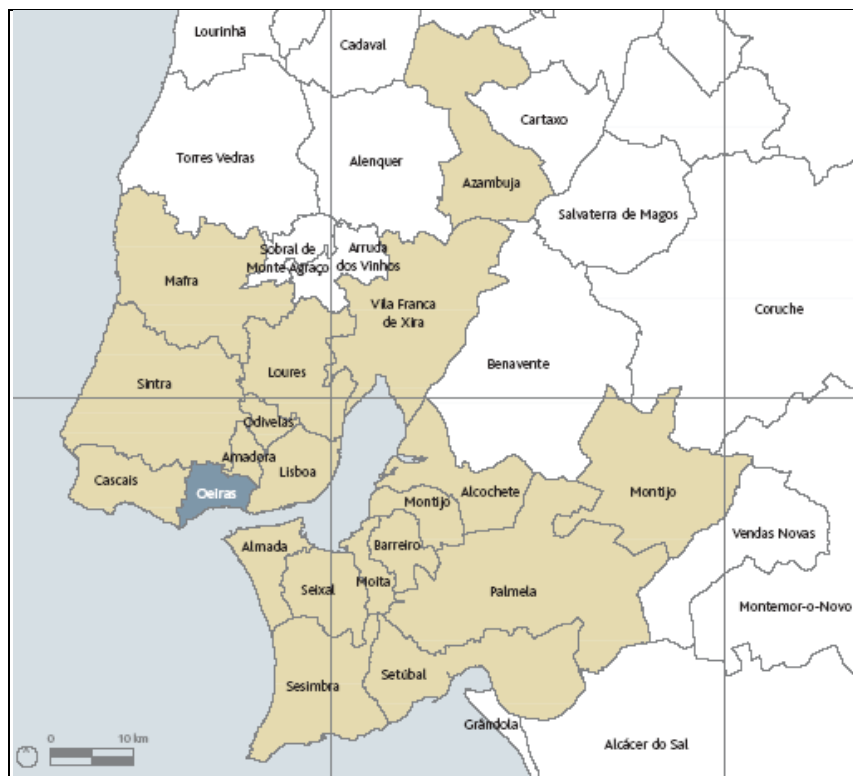


Imagem 2 - Localização do concelho de Oeiras na Área Metropolitana de Lisboa (no portal do município de Oeiras <http://www.cm-oeiras.pt/voeiras/Concelho/Geografia/Paginas/Localizacao.aspx>)

Segundo o resultado dos Censos 2011 (PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística, 2011)⁹³ a população do concelho de Oeiras é composta por cerca de 172.120 indivíduos. O resultado deste recenseamento permitiu retirar a variação etária do universo oeirense e o gráfico 1 fornece uma visualização das diferenças etárias desta população.

⁹² CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS - *Oeiras, factos e números* [Em linha]. Oeiras: Câmara Municipal de Oeiras, 2009. [Consult. 14 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.cm-oeiras.pt/voeiras/Concelho/CaraMapEst/OeirasFactoseNumeros/Paginas/OeirasFactosNumeros.aspx>>.

⁹³ PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística – *Censos 2011* [Em linha]. Lisboa: INE, act. 2012. [Consult. 14 Maio 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://censos.ine.pt>>.

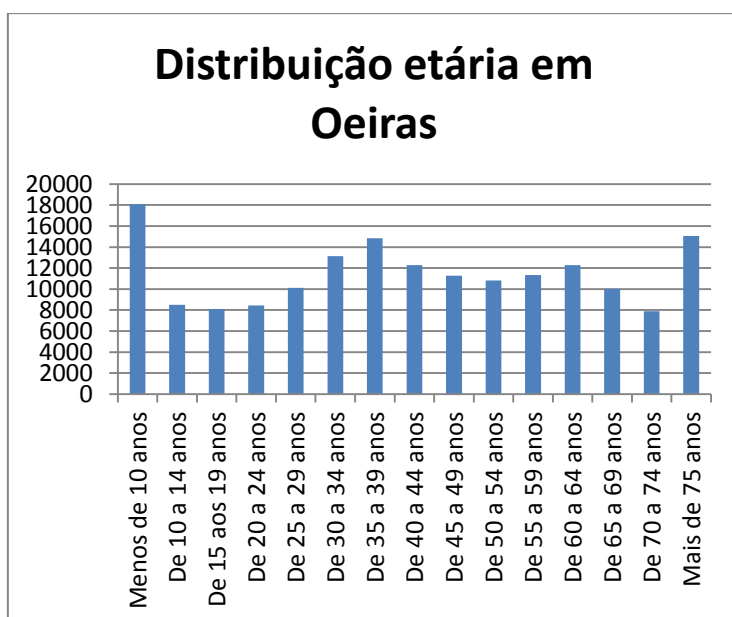


Gráfico 1 - Distribuição da população oeirense por faixas etárias (em números) (fonte: INE. Censos 2011.)

No gráfico anterior temos a distribuição da população oeirense. É possível constatar que existe uma população muito jovem, que se situa na faixa etária até aos 10 anos, existe também dois “picos” que se situam nas idades entre os 35 – 39 anos e com mais de 75 anos.

A partir dos 10 anos até aos 34 anos, existe um crescimento normal da população. Dos 40 anos até aos 74 anos de idade, podemos constatar que há uma distribuição um pouco irregular, pois por vezes existe um decréscimo não muito acentuado e na faixa etária seguinte há um aumento não muito significativo até que atinge o “pico” a partir dos 74 anos de idade.

A distribuição da população residente por freguesias encontra-se representada no gráfico de barras 2.

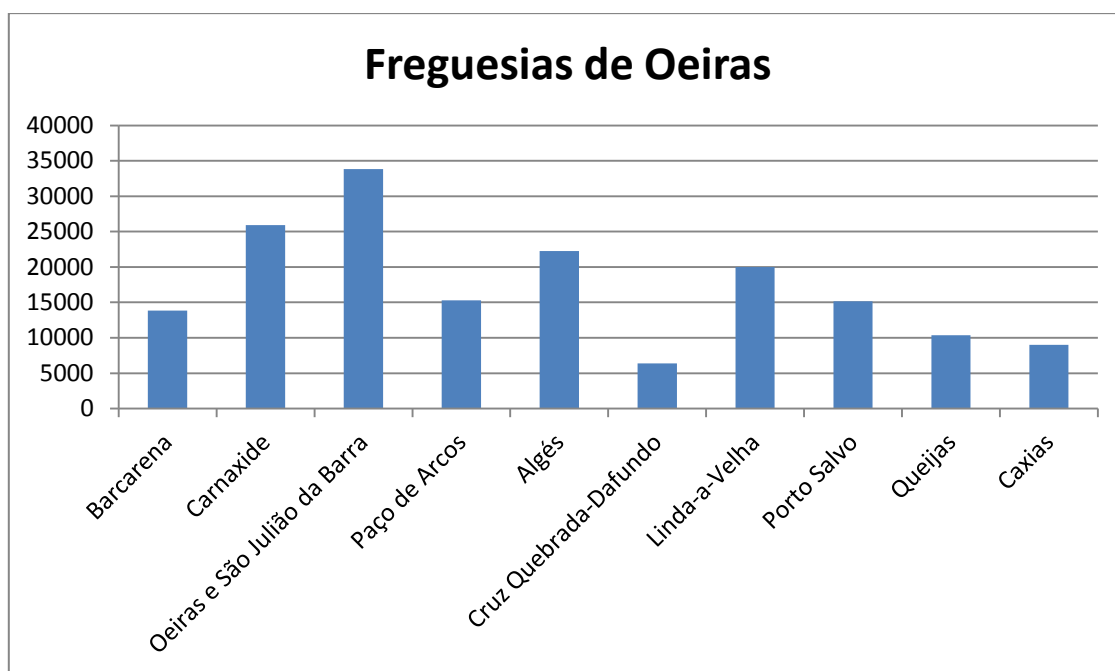


Gráfico 2 – Distribuição da população (em números) por freguesia (fonte: INE. Censos 2011.)

No gráfico 2, que é relativo à distribuição da população de Oeiras por freguesias, vemos que a maior parte da população está localizada na freguesia de Oeiras e São Julião da Barra, seguindo-se a freguesia de Carnaxide, Algés, Linda-a-Velha, Paço de Arcos e Porto Salvo com o mesmo número de habitantes, Barcarena, Queijas, Caxias e por último Cruz Quebrada-Dafundo.

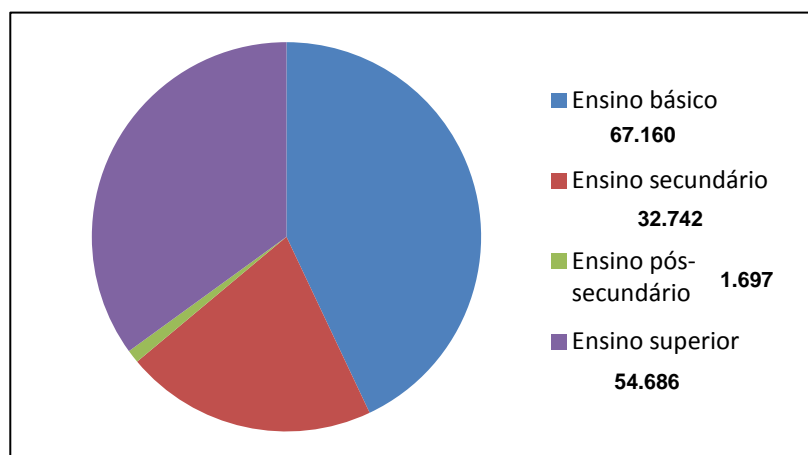


Gráfico 3 - Nível de escolaridade da população de Oeiras (fonte: INE. Censos 2011.)

No gráfico 3, relativo ao nível de escolaridade da população de Oeiras, podemos constatar que neste município, existe uma grande disparidade quanto ao nível de escolaridade. Existe uma grande percentagem de indivíduos com o nível básico, em contraste com uma grande percentagem de indivíduos com ensino superior. É possível

veremos que uma determinada percentagem de indivíduos tem o ensino secundário e apenas uma ínfima percentagem tem um ensino pós-secundário.

2.2. Caracterização da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO) é composta por três bibliotecas distribuídas por três freguesias do concelho de Oeiras: Algés, Carnaxide e Oeiras.

A Biblioteca Municipal de Algés encontra-se no Palácio Ribamar desde 2001, tendo anteriormente ocupado o Palácio dos Anjos, entre 1980 e 2001.

A Biblioteca Municipal de Carnaxide abriu portas em 1992 e em 2004 inaugurou as instalações onde se encontra presentemente, no Edifício Centro Cívico, ao centro de Carnaxide.

A Biblioteca Municipal de Oeiras foi a primeira das três a iniciar actividade em 1957, nos Paços do Concelho, no centro da vila de Oeiras. Em 1996 mudou para as novas instalações na Urbanização Moinho das Antas, junto a outros serviços camarários edificados de raiz.

Os três serviços documentais públicos acima referenciados comportam espaços físicos idênticos entre si:

o balcão central (a zona geral de atendimento), a sala de leitura, a área dedicada às crianças (espaço infantil), o espaço multimédia, a zona de leitura de jornais e revistas e um átrio para exposições.

Com horário de funcionamento semelhantes entre si, a RBMO também converge nos serviços prestados à comunidade, oferecendo a mesma selecção de serviços⁹⁴: empréstimo domiciliário, o “serviço de apoio ao leitor” (recorrendo a fontes diversas), a cooperação com a rede de bibliotecas escolares, a pesquisa assistida (no local), a referência virtual (“Balcão virtual”), a “extensão bibliotecária e cultural” (no Espaços Jovens e Clube de Jovens da Outurela/Portela) e a troca/partilha dos manuais escolares.

⁹⁴ Informação disponível em <http://catalogo.cm-oeiras.pt/screens/servicos.html>.

Por fim, a missão da rede: assegurar “...a todos os munícipes o acesso gratuito a fundos documentais, a serviços de difusão documental, a programas de promoção da leitura e a programas de formação na área da literacia da informação”.

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras encontra-se inserida no Departamento de Património Histórico, Cultura e Bibliotecas, cujo director é o Dr. Rafael Salgueiro e tem sob a sua alçada a Divisão de Bibliotecas, Documentação e Informação, conforme se poderá confirmar abaixo, na imagem 3. Este Departamento reporta na hierarquia autárquica oeirense à Direcção Municipal de Desenvolvimento Social e Cultural, na pessoa da Dr.^a Ana Maria Runkel, que por sua vez tem como seu superior hierárquico o Presidente da Câmara, o Dr. Paulo Vistas (o organograma completo encontra-se disponível em: <http://www.cm-oeiras.pt/organograma/Pages/OrganogramaCMO.aspx>).



Imagem 3 - Estrutura hierárquica da Direcção Municipal de Desenvolvimento Social e Cultural (fonte: sítio da CMO em <http://www.cm-oeiras.pt/organograma/Pages/OrganogramaDMDSC.aspx>)

O trabalho com a comunidade escolar é uma das áreas de actividade da RBMO que se enquadra na oferta educativa do Plano Estratégico e Operacional para a Rede Escolar (PEORE), como exemplo o ano lectivo de 2012/2013 que apresenta diversos projectos no âmbito da promoção da leitura e das literacias, formação e os serviços de informação, comunicação e cooperação.

Na divulgação dos eventos da RBMO são utilizadas as ferramentas da *Web 2.0*, nomeadamente o *blog* “Oeiras a ler”⁹⁵ e o sítio do catálogo da rede⁹⁶. Também são publicitados em outras plataformas de *software* social, como o *facebook*⁹⁷ e *twitter*⁹⁸. No *youtube* e com a designação de “Canal das Bibliotecas Municipais de Oeiras”⁹⁹, o arquivo de eventos como os encontros com escritores (“Café com Letras”) e diversas gravações temáticas, ou de actividades das Bibliotecas.

Mediante a descrição da RBMO referida anteriormente, confirma-se que este serviço trabalha no desenvolvimento das competências das literacias e que aproveita os recursos gratuitos da *Web 2.0*.

2.3. Metodologia de investigação e fontes de informação

A metodologia seguida na investigação foi estabelecer a informação que seria necessária recolher para a descrição do concelho de Oeiras, tanto da parte geográfica, como da populacional. Determinaram-se essenciais os dados geográficos, a localização, as freguesias, a população e respectiva faixa etária e escolaridade. A acrescentar ainda a necessidade de dados sobre a posse de computador e acesso à *Internet*.

Mediante os valores do universo de utilizadores registados activos¹⁰⁰ no final do ano de 2012, fornecido pela RBMO, foi possível realizar uma amostra representativa da população, ou seja um “...sub-conjunto da população, que se observa com o objectivo de tirar conclusões para a população de onde foi recolhida...” (MARTINS, CERVEIRA, 1999, p. 14)¹⁰¹. Porque o trabalho de projecto que se apresenta é um serviço que se propõe que seja prestado pelas bibliotecas municipais de Oeiras, foi aplicado um inquérito à amostra representativa da população em estudo. O resultado do inquérito fornecerá a adesão e o modelo preferido para a proposta de serviço de referência em ambientes digitais.

A amostra da população a inquirir incide nos indivíduos entre os 15 e os 44 anos. O motivo do parâmetro idade, na variável população deve-se a três estudos que

⁹⁵ Disponível em <http://oeiras-a-ler.blogspot.pt/>

⁹⁶ Disponível em: <http://catalogo.cm-oeiras.pt/>

⁹⁷ Disponível em: <https://www.facebook.com/bibliotecasmunicipaisdeoeiras/>

⁹⁸ Disponível em <https://twitter.com/bmoeiras>

⁹⁹ Disponível em <http://www.youtube.com/user/rbmocmo>

¹⁰⁰ É considerado leitor registado activo quem tiver, pelo menos, uma requisição no ano corrente

¹⁰¹ MARTINS, Maria Eugénia Graça; CERVEIRA, Alexandre Gomes – *Introdução às probabilidades e à estatística*. Lisboa: Universidade Aberta, 1999. ISBN 972-674-270-6. p. 14.

referem que as taxas de maior incidência na utilização da *Internet* são na população jovem e jovem adulta. Um dos estudos é do Eurobarómetro (*Eurobarometer*, opinião pública europeia) de 2011 sobre a proteção dos dados e a identidade nos ambientes digitais da população europeia (EUROPEAN COMMISSION, 2011, p. 4-5)¹⁰², que identifica os nados digitais e os iniciados digitais¹⁰³ com os indicadores etários. Outro estudo é o relatório de um inquérito do Observatório Permanente da Juventude sobre o uso da *Internet* pelas crianças (2008)¹⁰⁴, onde indica os jovens com a faixa etária da população com a maior taxa na utilização da *Web* e também, na variável escolaridade parental (pais com um maior nível de escolaridade, os filhos tendencialmente utilizam mais a *Internet*, do que os filhos cujos pais têm uma escolaridade mais baixa).

Ainda, o inquérito às famílias (INE, 2012)¹⁰⁵ que assinala cerca de 60% do uso das novas tecnologias (computador, *Internet* e banda larga) - com maior prevalência para a área da grande Lisboa (na casa dos 70%) - apontando para uma maior utilização destes recursos por parte dos indivíduos que se encontram na faixa etária dos 16 aos 44 anos. Confirma também os documentos referidos atrás, ao correlacionar o maior nível de escolaridade com maior taxa de utilização das novas tecnologias.

Além das fontes de informação referidas no anterior parágrafo e no que respeita à parte geográfica e institucional, as fontes informativas foram as que se encontram na *Web*. Para os dados da população, o sítio do Instituto Nacional de Estatística disponibiliza os resultados do último recenseamento em Portugal (2011)¹⁰⁶; para inferir a amostra representativa da população, as bibliotecas de Oeiras forneceram o número de utilizadores registados activos¹⁰⁷ de 2012.

¹⁰² EUROPEAN UNION. European Commission – *op. cit.*, p. 4-5.

¹⁰³ Também designados de nascidos digitais e imigrantes digitais, a primeira citação surge por Marc Prensky, em 2001, no artigo “Digital natives, digital immigrants”, disponível em <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>.

¹⁰⁴ ALMEIDA, Ana Nunes de, coord. - *Crianças e Internet: usos e representações, a família e a escola* [Em linha]. Lisboa: Observatório Permanente da Juventude, 2008. [Consult. 27 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.opj.ics.ul.pt/index.php/jovensmediatecnologia#criancas-e-internet-uso-e-representacoes,-a-familia-e-a-escola>>.

¹⁰⁵ PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística - Sociedade da informação e do conhecimento: inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias: 2012. *Destaque: informação à comunicação social* [Em linha]. (6 Nov. 2012). [Consult. 22 de Julho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=107940687&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt>.

¹⁰⁶ PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística – *op. cit.*

¹⁰⁷ É considerado leitor registado activo quem tiver, pelo menos, uma requisição no ano corrente

Relativamente ao inquérito, a objectividade é essencial, pois não se quer fazer perder tempo ao inquirido, nem ficar com informação que não será tratada. As questões serão um reflexo da opinião que se procura conhecer da população para efeito de implementação de um serviço de referência em ambientes digitais.

O resultado final do inquérito (*vide* anexo 4) dará as directrizes para a elaboração do projecto de serviço de referência em ambientes digitais a ser prestado pela Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras. Será possível conhecer o interesse no uso do serviço em questão e colocar no projecto o meio de comunicação eleito, qual o melhor horário de funcionamento, quais os recursos informativos na colecção de referência, a tipologia do suporte de ajuda a oferecer e preferências na oferta formativa. Os dados pessoais (faixa etária, escolaridade e freguesia) servem para comprovar a variedade da amostra representativa da população e a semelhança das suas características (idade e escolaridade) com a população oeirense.

O manual “Investigação por questionário” (HILL, HILL, 2005)¹⁰⁸ foi uma das fontes utilizada na elaboração e leitura dos resultados.

2.4. Hipóteses de trabalho e modelo de análise

Para responder à questão principal do presente trabalho – se a população oeirense recorrerá ao serviço de referência em ambientes digitais – haverá à partida algumas hipóteses a assinalar.

Hipótese um: no seguimento da comprovação dos requisitos por parte da população oeirense (idade, escolaridade) e supondo que os inquiridos contêm iguais características, estarão estes interessados num serviço digital, ou responderão que não o utilizarão e apenas recorrerão ao atendimento presencial?

Hipótese dois: o modelo escolhido será possível de ser implementado pelos serviços da RBMO? Se Oeiras reúne os requisitos (idade e escolaridade da população) que justificam a implementação do serviço digital, qual o modelo preferencial para o serviço digital – assíncrono ou síncrono, tipo de informação, oferta formativa, horário?

O modelo de análise será pela verificação através do inquérito à amostra da população e posterior observação ao resultado desses inquéritos. Este modelo é

¹⁰⁸ HILL, M., HILL, A. – *op. cit.*

vulgarmente utilizado em estudos da área das ciências sociais e é designado por método de verificação de hipóteses (QUIVY, CAMPENHOUDT, 2008, p. 144)¹⁰⁹.

Devido ao projecto de serviço de referência em ambientes digitais ser pensado para a RBMO e para representar o universo dos utilizadores, o cálculo usado para amostra representativa da população incidiu nos **7.998** registos activos¹¹⁰ de 2012.

De referir que para proceder ao registo numa das Bibliotecas da RBMO, é necessário residir, estudar, ou trabalhar na Área Metropolitana de Lisboa¹¹¹.

Os inquéritos serão fornecidos directamente e aleatoriamente aos utilizadores das três bibliotecas municipais da RBMO, a indivíduos entre os 14 e os 44 anos de idade. Prevê-se com esta distribuição atingir o universo dos utilizadores das Bibliotecas de Oeiras, que se encontram na faixa etária delimitada e que segundo os estudos anteriormente apresentados, têm competências informacionais e literárias para fazer uso do serviço de referência em ambientes digitais.

A amostra representativa da população em estudo é de 10% do universo dos utilizadores com registo activo no sistema biblioteconómico da RBMO (7.998 utilizadores activos). Pretende-se assim estimar com precisão, as preferências informativas e que meios a utilizar no projecto do serviço de referência em ambientes digitais, seleccionados pelos interessados: os utilizadores da RBMO.

A amostra será constituída por 80 indivíduos (a inquirir), que representam a população que queremos auscultar para o projecto a apresentar.

2.5. Área de estudo: caracterização geral

A área de estudo são as três bibliotecas públicas municipais pertencentes à RBMO e cuja caracterização se encontra no ponto 2.2: Algés, Carnaxide e Oeiras. Nas bibliotecas da RBMO e à semelhança do propósito das suas congéneres, a sua colecção enquadra-se na tipologia generalista e procura abarcar o conhecimento universal nos recursos que disponibiliza.

¹⁰⁹ QUIVY, R., CAMPENHOUDT, L. – *op. cit.*, p. 144.

¹¹⁰ É considerado leitor registado activo quem tiver, pelo menos, uma requisição no ano corrente

¹¹¹ Conforme referido em: http://catalogo.cm-oeiras.pt/screens/faq.html#cartao_leitor

O inquérito será aplicado à amostra representativa da população para o projecto que se quer levar a cabo e conforme os estudos atrás mencionados, incide nos utilizadores presenciais da RBMO, entre os 15 e os 44 anos. Também o factor de um maior nível de escolaridade é apontado para a utilização de computador e *Internet*.

Apesar da amostra incidir no número de utilizadores da RBMO, é importante também ter conhecimento de alguma informação sobre a população do concelho de Oeiras, na faixa etária dos 15 aos 44 anos de idade. a informação presente no gráfico 4 foi recolhida no último recenseamento à população nacional (INE, 2011)¹¹².

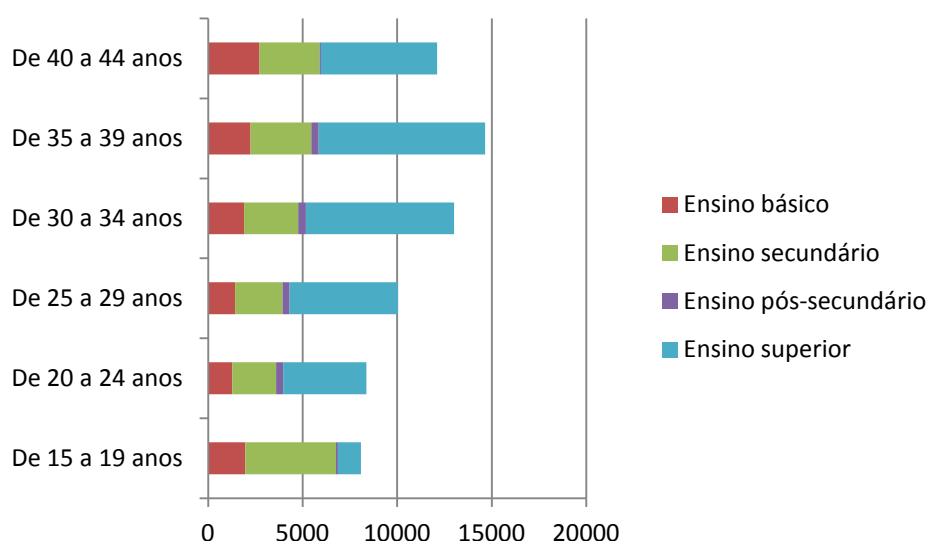


Gráfico 4 – Escolaridade da população de Oeiras entre os 15 e os 44 anos de idade (em números)

O gráfico 4 representa a distribuição da escolaridade da população de Oeiras entre os 15 e os 44 anos de idade, onde é possível verificar que entre os 20 e os 44 anos têm um nível de escolaridade superior, sendo que em segundo lugar possuem o ensino secundário e por fim, o ensino básico. No caso entre os 15 e os 19 anos é possível constatar que grande parte da população tem o ensino secundário, em segundo lugar o ensino básico e uma pequena parte da população tem o ensino superior. Neste último caso, o ensino superior é diminuto devido à idade para ingresso no ensino superior.

2.6. Análise dos inquéritos: interpretação de resultados

Para a análise dos inquéritos e elaboração dos gráficos, foi usada a ferramenta Formulários do *Google*, em tudo semelhante ao programa *Excel* da *Microsoft Office*.

¹¹² PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística – *op. cit.*

Para elaboração deste estudo, tendo como amostra representativa da população que se pretende estudar, 80 indivíduos, o instrumento de recolha de dados utilizado foi o inquérito. Os locais seleccionados para esta recolha foram a Biblioteca de Algés, a Biblioteca de Carnaxide e a Biblioteca de Oeiras, as três pertencentes à RBMO. A recolha foi feita entre os dias 30 de Julho e 2 de Agosto de 2013, entre as 10 horas e as 18 horas.

Na primeira questão, sobre o serviço de Apoio ao Leitor da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras e na disponibilidade de ajuda na identificação de fontes de informação ou orientações de leitura, referindo que a tarefa tem a designação de serviço de referência, era pedido para indicar a preferência da prestação do serviço: se presencial, se à distância.

O gráfico 5 representa as respostas dadas pela amostra, à questão 1 do inquérito.

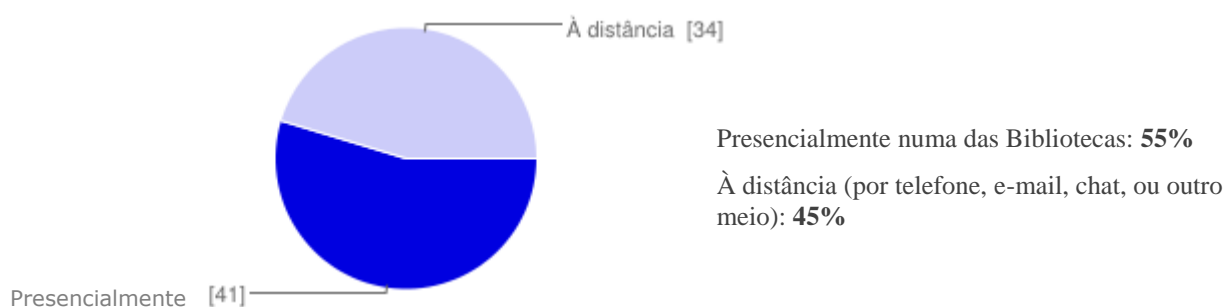


Gráfico 5 – Resultado da resposta à pergunta 1 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

No gráfico 5 é possível constatar que 55% da amostra prefere ser atendida presencialmente, numa das bibliotecas; enquanto que 45% da amostra prefere ser atendida à distância (por telefone, *e-mail*, *chat*, ou outro meio). A acrescentar a informação de que três dos inquiridos marcaram as duas opções (presencialmente e à distância) e dois deixaram em branco, nestes casos o registo para esta resposta foi considerado nulo.

Para a questão 2, em que se colocou a hipótese de a Rede de Bibliotecas de Oeiras passar a oferecer um serviço de referência em ambientes digitais e a disponibilizar recursos de informação de apoio na resposta a questões, era perguntado ao inquirido se utilizaria o serviço, ou não.

O gráfico 6 representa as respostas dadas pela amostra, à questão 2 do inquérito.

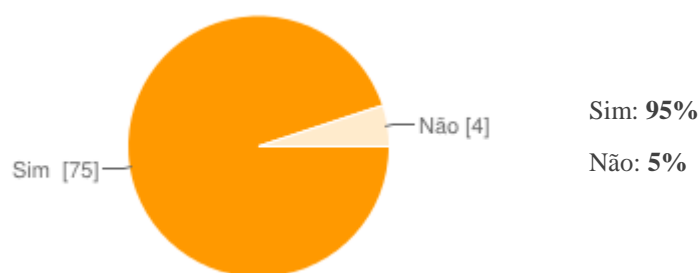


Gráfico 6 – Resultado da resposta à pergunta 2 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

No gráfico 6, correspondente à questão 2, 95% dos inquiridos disseram que utilizariam o serviço e apenas 5% referiu que caso existisse esta oferta, não utilizaria o serviço.

Na pergunta 2.1, era pedido aos inquiridos para escolherem o meio de comunicação preferido para a prestação do serviço de referência em ambientes digitais pela RBMO. Era ainda solicitado a selecção de um máximo de três opções, indicando a ordem preferencial, mas devido à maior parte dos inquiridos não ter respondido ordenadamente (apenas 24 dos 80 assinalaram a ordem preferencial), as respostas assinaladas foram contabilizadas. O gráfico 7 representa as respostas dadas pela amostra da população à questão 2.1.

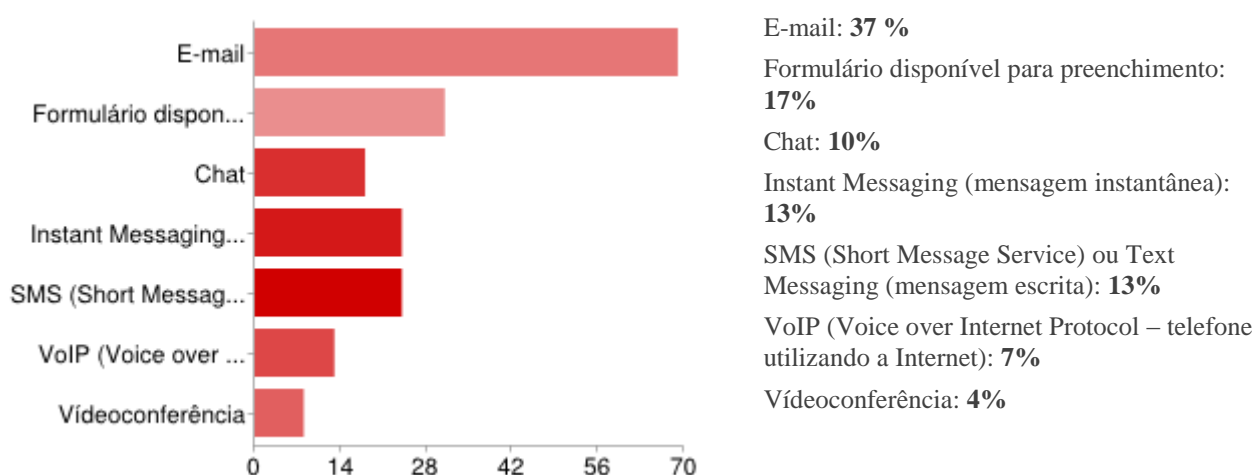


Gráfico 7 – Resultado da resposta à pergunta 2.1 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

O gráfico 7, referente à questão 2.1, apresenta as preferências dos inquiridos e é possível verificar que 37% escolheu o e-mail como meio preferido, seguido de 17% para o formulário disponível para preenchimento, em *ex aequo* a *instant messaging* (mensagem instantânea) e a *SMS (Short Message Service)* ou *Text Messaging* (mensagem escrita) com 13%, o *chat* com 10%, com 7% o *VoIP (Voice over Internet)*

Protocol – telefone utilizando a *Internet*) e por último, a *Vídeoconferência* que teve 4% da escolha.

Na questão 2.2 era para obter resposta por parte do inquirido que seleccionou um dos meios síncronos, ou em tempo real (*IM*, *SMS*, *VoIP*, etc.) na pergunta 2.1 e indicar qual o melhor horário de atendimento para o serviço de resposta a questões.

O gráfico 8 representa qual a escolha dos inquiridos.

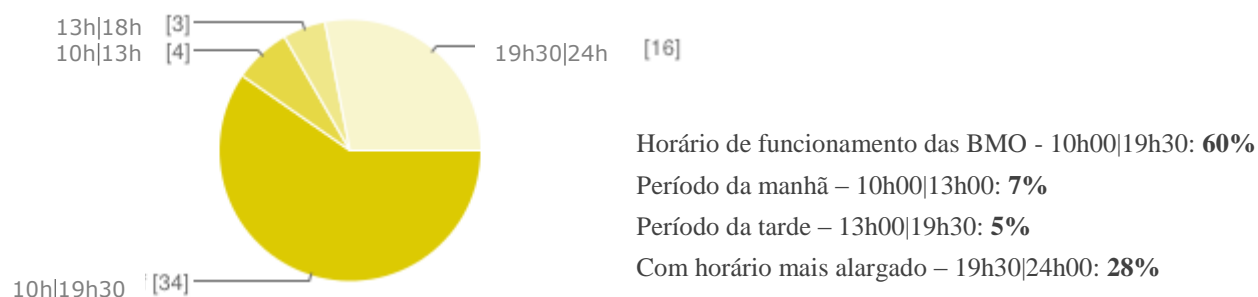


Gráfico 8 – Resultado da resposta à pergunta 2.2 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

O gráfico 8 corresponde à questão 2.2 e apresenta, em percentagem, as preferências dos inquiridos. O horário de funcionamento das BMO – 10h00|13h00 - com 60%, seguido do horário mais alargado - 19h30|24h00 - obteve 28%, o período da manhã – 10h00|13h00 - teve 7% e por fim, o período da tarde – 13h00|19h30 - com 5%.

A pergunta 3, procurou conhecer junto dos inquiridos qual a tipologia de colecção de referência (conjunto de recursos de informação) que gostariam de ver oferecida pela RBMO e que estaria disponível no serviço de referência em ambientes digitais. Era ainda pedido para escolherem o máximo de duas opções.

O gráfico 9 representa as preferências dos inquiridos.

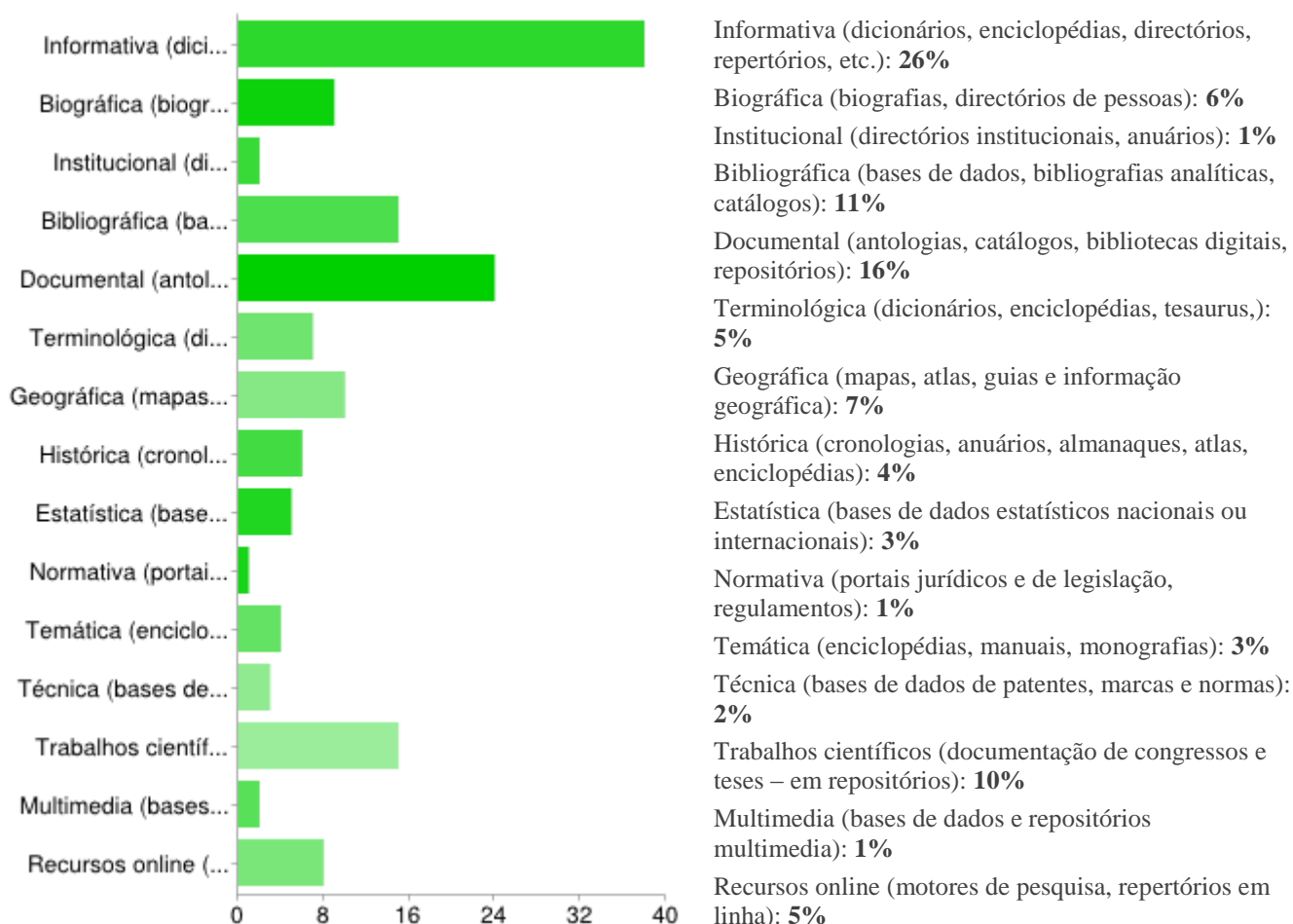


Gráfico 9 – Resultado da resposta à pergunta 3 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

No gráfico 9 é possível constatar que a maior percentagem verificada é 26% e corresponde a uma colecção de referência de tipo informativa (dicionários, enciclopédias, directórios, repertórios, etc.), seguida da documental (antologias, catálogos, bibliotecas digitais, repositórios) com 16%, 11% para a bibliográfica (bases de dados, bibliografias analíticas, catálogos), os trabalhos científicos (documentação de congressos e teses – em repositórios) apresentam 10%, do tipo geográfico (mapas, atlas, guias e informação geográfica) 7%, biográfica (biografias, directórios de pessoas) com 6%, os recursos *online* (motores de pesquisa, repertórios em linha) e a terminológica (dicionários, enciclopédias, thesaurus,) obtiveram 5%, a histórica (cronologias, anuários, almanaques, atlas, enciclopédias) com 4%, duas opções tiveram 3%: a estatística (bases de dados estatísticos nacionais ou internacionais) e a temática (enciclopédias, manuais, monografias), 2% para a técnica (bases de dados de patentes, marcas e normas) e três tipologias de colecção tiveram 1%: a institucional (directórios institucionais, anuários),

a normativa (portais jurídicos e de legislação, regulamentos) e a multimedia (bases de dados e repositórios multimedia).

A questão 4 procurava conhecer o interesse e o suporte preferido pelos inquiridos quanto a tutoriais (ou instruções explicativas) como forma de melhor explorar a informação disponível pelo serviço de referência em ambientes digitais.

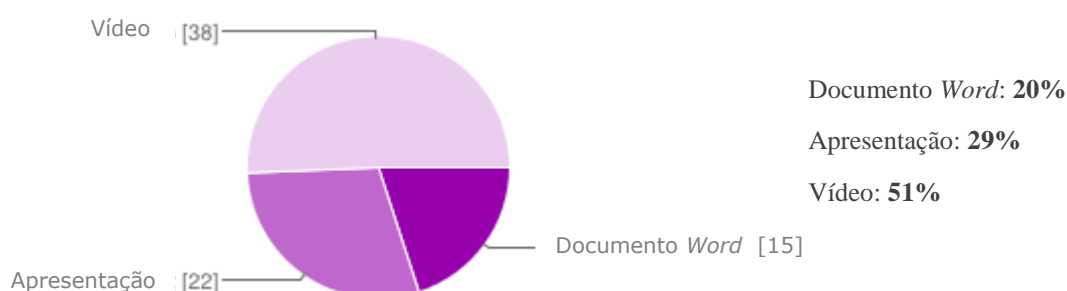


Gráfico 10 – Resultado da resposta à pergunta 4 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

O gráfico 10 e com 51%, a preferência dos inquiridos é para o vídeo, com 29% uma apresentação e em último, documento *word* com o resultado de 20%.

A pergunta 5 procurou sondar o interesse por parte dos inquiridos quanto à oferta formativa, em formato *e-learning* e com duração máxima de 1 hora e também, o tema dessa oferta.

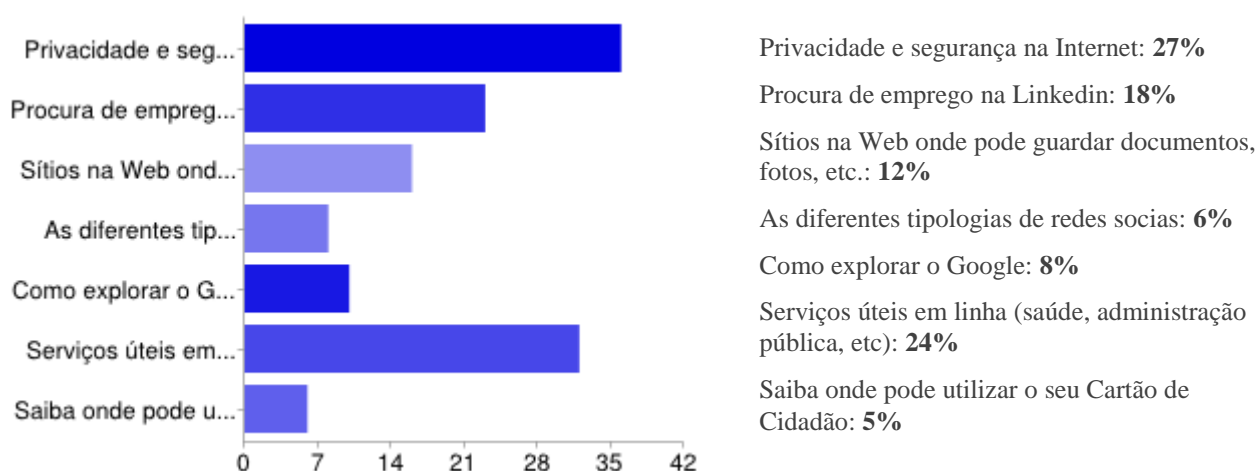


Gráfico 11 – Resultado da resposta à pergunta 5 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

O gráfico 11 demonstra que os inquiridos preferem a privacidade e segurança na *Internet* numa percentagem de 27%, seguida de 24% pelos serviços úteis em linha (saúde, administração pública, etc), com 18% a opção procura de emprego na *LinkedIn*, os sítios na *Web* onde pode guardar documentos, fotos, etc. ocupa a quarta escolha com

12%, seguido pelos 8% na exploração do *Google*, as diferentes tipologias de redes sociais apresentam 6% e por último, como aprofundar o conhecimento da utilização do Cartão de Cidadão com 5%.

A pergunta 6 procurou determinar a incidência quanto à classe etária dos inquiridos, fornecendo seis parâmetros de idade, em que o mínimo eram os 15 anos e o máximo os 44 anos de idade.

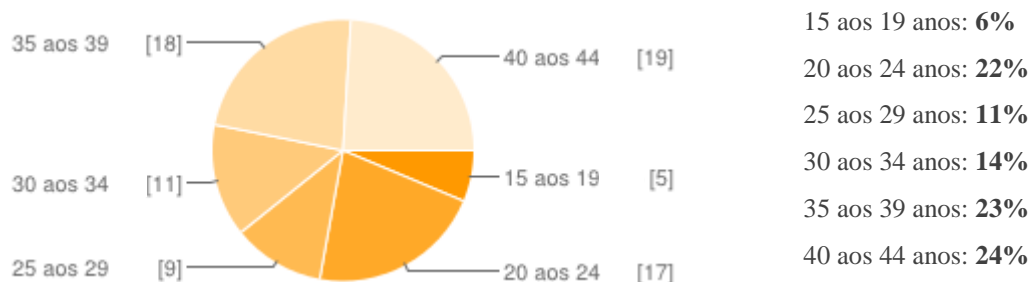


Gráfico 12 – Resultado da resposta à pergunta 6 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

No gráfico 12 constata-se a maior proveniência de inquiridos nas idades compreendidas entre os 40 e os 44 anos com 24%, seguidos com 23% os indivíduos com idades compreendidas entre os 35 e os 39 anos, com 22% os de 20 aos 24 anos, para 14% os que se enquadram entre os 30 aos 34 anos, de 11% os de 25 aos 29 anos e em menor percentagem com 6%, os inquiridos dos 15 aos 19 anos de idade.

A pergunta 7 questionou os inquiridos sobre a sua escolaridade, agrupando por etapas escolares: 4º Ano, 9º Ano, 12º Ano, Bacharelato, Licenciatura, Mestrado e Doutoramento.

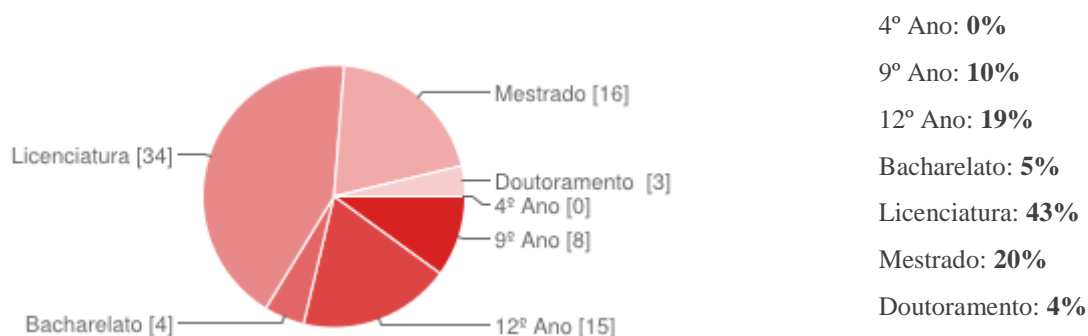


Gráfico 13 – Resultado da resposta à pergunta 7 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

O gráfico 13 permite verificar que com a maior percentagem estão os licenciados com 43% dos inquiridos, com 20% a parte referente ao grau de mestre e muito próximo, com 19% quem possui o ensino secundário, para o 9º ano de

escolaridade 10%, o bacharelato com 5% e por fim 4% para doutoramento. O 4º ano de escolaridade não representa nenhuma percentagem, pois nenhum dos inquiridos detinha o 4º ano.

A pergunta 8 é, à semelhança das duas últimas questões, para ter noção de algumas referências pessoais dos inquiridos, o gráfico abaixo permite conhecer a distribuição geográfica dos inquiridos. É de lembrar ainda que para usufruir do serviço de empréstimo domiciliário (serviço que requer registo de leitor no sistema biblioteconómico) é necessário registar e validar pessoalmente nos serviços da RBMO e que tal é possível para o indivíduo que resida, estude ou trabalhe na Área Metropolitana de Lisboa.

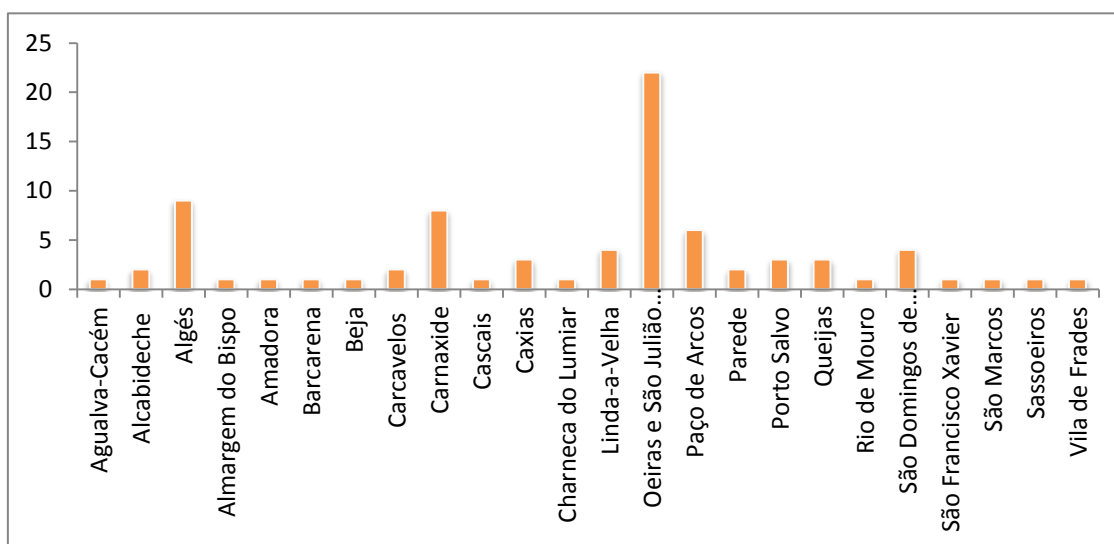


Gráfico 14 – Resultado da resposta à pergunta 8 do inquérito aos utilizadores da RBMO (vide anexo 4)

O gráfico 14 permite verificar qual a distribuição geográfica dos inquiridos. O maior número é 22 e corresponde aos inquiridos de Oeiras e S. Julião da Barra, seguido de Algés com 9 e Carnaxide com 8 inquiridos cada. Destaque ainda para Paço de Arcos com 6, Linda-a-Velha e São Domingos de Rana com 4 inquiridos cada, 3 para Queijas, Porto Salvo e Caxias, Alcabideche, Carcavelos e Parede com 2 e os restantes com 1 inquirido (Agualva-Cacém, Almargem do Bispo, Amadora, Barcarena, Beja, Cascais, Charneca do Lumiar, Rio de Mouro, São Francisco Xavier, São Marcos, Sassoeiros e Vila de Frades).

Conclusão

O resultado do inquérito realizado nas 3 bibliotecas da RBMO à amostra representativa da população em estudo, permite retirar ilações quanto à questão principal: a adesão da população de Oeiras ao serviço de referência em ambientes digitais prestado pela RBMO.

A hipótese um, que mediante uma população oeirense com os requisitos necessários (idade e escolaridade), conforme os dados apresentados no ponto 2.5 e inquiridos com iguais características, a conclusão final do inquérito foi de que este serviço não seria recusado e sim utilizado, caso seja implementado.

A hipótese dois coloca a possibilidade de oferecer o serviço digital por parte dos serviços da RBMO e reunindo Oeiras os requisitos (idade e escolaridade da população), o resultado do inquérito à amostra representativa da população (80 utilizadores da RBMO) forneceram o modelo preferencial para o serviço digital – assíncrono ou síncrono, tipologia de informação, oferta formativa, horário. Esta é a hipótese que vinga e que permite apresentar a proposta para um serviço de referência em ambientes digitais prestado pela Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras.

Devido ao projecto ser aplicado à RBMO considerou-se adequado obter a amostra representativa da população com base no número de utilizadores registados e activos desta rede (7.998) de bibliotecas. O conhecimento demonstrado pelos 80 inquiridos (10% do universo dos utilizadores) nas três bibliotecas, relativamente aos assuntos serviço de referência (presencial, ou em linha), colecção de referência, tutoriais, ou formação foi positivo, pois as respostas foram fornecidas na maioria dos casos. O interesse por um serviço de referência em ambientes digitais teve uma adesão de 95%.

Salienta-se a utilização dos recursos da *Web 2.0* pela RBMO e que provavelmente (não é algo que esteja comprovado, é apenas uma suposição) terá alguma influência na boa ambientação dos seus utilizadores, no que toca ao manuseamento destas ferramentas.

Quanto à idade referida para o projecto do serviço de referência em ambientes digitais, verifica-se que a população de Oeiras contém indivíduos suficientes nas idades

requeridas (15-44 anos) e a amostra representativa da população confirma esse facto, bem como os requisitos dos estudos referidos no ponto 2.3: *Attitudes on data protection and electronic identity in the European Union* (EUROPEAN COMMISSION, 2011, p. 4-5)¹¹³, *Crianças e Internet: usos e representações, a família e a escola* (2008)¹¹⁴ e *Sociedade da informação e do conhecimento: inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias* (2012)¹¹⁵.

O factor escolaridade também foi apresentado e consolidou a viabilidade do projecto, a escolaridade da população de Oeiras nas idades compreendidas entre os 15 e os 44 anos e conforme o gráfico 4, do ponto 2.5, o nível de escolaridade apresenta-se maioritariamente elevado, tal como a dos inquiridos (67% têm estudos superiores). A questão da escolaridade elevada converge com os estudos referidos.

Ainda o inquérito do INE sobre a sociedade do conhecimento (2012)¹¹⁶ e que comprova alguns pontos importantes. O documento contém indicação do crescimento de computadores e ligação à *Internet* no domicílio dos portugueses, entre 2002 e 2011, com especial incidência na área da grande Lisboa (para 2011, a percentagem referida quanto à posse de computador foi de 71% e a ligação à *Internet* de 68%). Também aqui se indica a maior utilização do computador e da *Internet* pelas faixas etárias mais jovens e o factor escolaridade, que vai ao encontro dos dados apresentados de Oeiras e da amostra representativa da população (inquirida). Como contra-ciclo, o resultado do inquérito quanto à população que nunca utilizou estas novas tecnologias da comunicação e informação, verificando-se um decréscimo que tem vindo a acontecer entre os anos de 2003 e 2011.

Encontra-se assim justificada e comprovada, para o estudo que o ponto 2 se propunha – conhecer o modelo do serviço de referência em ambientes digitais para a RBMO –, com a hipótese dois: a população de Oeiras tem os requisitos etários e escolares que justificam a implementação do serviço de referência em ambientes digitais e os resultados do inquérito aplicado à amostra representativa da população demonstram interesse no serviço digital e indicam as preferências, permitindo desenhar o modelo do serviço a oferecer.

¹¹³ PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística – *op. cit.*

¹¹⁴ ALMEIDA, A. N. – *op. cit.*

¹¹⁵ PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística – *op. cit.*

¹¹⁶ Idem, *ibidem*.

A hipótese um, que consiste na possibilidade de recusa em usar o serviço digital, por parte dos inquiridos – que à semelhança da população oeirense, tem os requisitos idade e escolaridade –, recorrendo estes apenas ao serviço presencial está refutada, pois é contrário ao resultado da pergunta 1 do inquérito (*vide* anexo 4).

Está comprovada a justificação para a implementação do projecto de serviço de referência em ambientes digitais prestado pela RBMO.

3. Proposta de serviço de referência em ambientes digitais na Rede de Bibliotecas de Oeiras

O ponto 3 contém a proposta para um serviço de referência em ambientes digitais a ser prestado pela RBMO, formatado segundo o resultado do estudo apresentado no ponto 2 do presente trabalho.

Alguns especialistas a destacar, como o caso de Merlo Vega (citado diversas vezes ao longo do trabalho) e que é uma preciosa fonte de informação também neste capítulo. No entanto, não é o único autor a ter em conta, um outro também espanhol (MANSO RODRÍGUEZ, 2007¹¹⁷), elaborou um artigo onde consta a imagem 4 com a classificação dos serviços de referência virtual (*Clasificación de los servicios de referencia virtual*) e que se encontra na página seguinte.

Por último, um artigo de duas autoras (BREZNAY, HAAS, 2002-2003)¹¹⁸ que de uma forma simples fornecem os elementos chave para a implementação de um serviço de referência em ambientes digitais. Conforme o título do artigo indica, é uma lista (*checklist*) e contém elementos de verificação na criação do serviço digital, como o que existe escrito sobre o assunto, levar a equipa a aderir ao projecto e a escolha de quem integrará o serviço, a selecção do equipamento, qual o horário, a formação da equipa, a partilha e discussão dos problemas entre os membros da equipa, o *marketing* e a avaliação do serviço.

O ponto 3.4 referente ao plano de implementação do novo serviço, terá ao início duas referências que caso o serviço passe à escala real, deverão ser tomadas em conta, bem como as directrizes e normas internacionais para apoio da implementação e manutenção do serviço digital. A segunda parte contém um esboço prático da implementação.

¹¹⁷ MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto – Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *Revista Cubana de los Profissionais de la Información y de la Comunicación en la Salud* [Em linha]. Vol. 15, nº 2 (2007). [Consult. 13 Março. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci08207.htm>.

¹¹⁸ BREZNAY, Ann Marie; HAAS, Leslie M. – A checklist for starting and operating a digital reference desk. *The Reference Librarian*. [Em linha]. Vol. 38, nº 79/80 (2002-2003), p. 101-112. [Consult. 16 de Julho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v38n79_07>. ISSN 1541-1117.

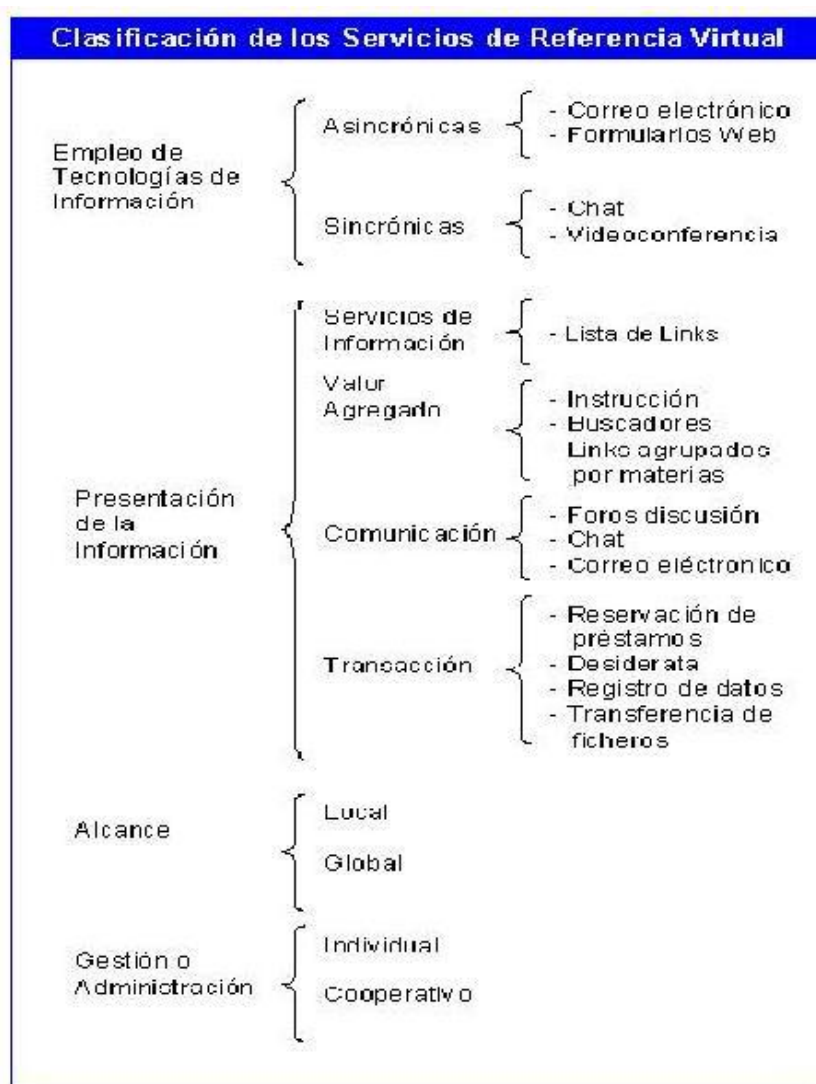


Imagem 4 – Classificação de serviços de referência virtual

Fonte: MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto - Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia 2007, p.6.

3.1. Estrutural geral e modelo de aplicação

Para o presente trabalho, uma das preocupações foi seguir os conselhos de especialistas e instituições (como a IFLA e a ALA) reconhecidos na área da biblioteconomia e as palavras de Domínguez Sanjurjo (1996, p. 17)¹¹⁹ abaixo transcritas, (retiradas da sua obra dirigida às bibliotecas públicas) confirmam a boa opção tomada neste projecto: a auscultação dos utilizadores das três bibliotecas da RBMO (Algés, Carnaxide e Oeiras).

“Hoy en día, la adaptación de las bibliotecas a su público real y potencial se considera el punto de partida para la definición de los servicios que cada biblioteca pública debe ofrecer. Esta idea y todo lo que ella conlleva de racionalización del funcionamiento de

¹¹⁹ DOMÍNGUEZ SANJURJO, María Ramona – *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996. ISBN 84-89427-17-8.

las bibliotecas públicas, de necesidad de establecer objetivos y prioridades, y introducción de las modernas técnicas de gestión, está ya, por otra parte, recogida en la nueva edición del Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública de 1994.”

Também Merlo Vega (2000)¹²⁰ defende num artigo publicado nos “*Anales de Documentación*”, a adaptação do serviço de referência aos seus utilizadores, bem como a colecção de referência e o acesso à informação por meios telemáticos (termo vulgarmente utilizado na época para a comunicação pelos meios informáticos).

A estrutura geral para a proposta do serviço de referência em ambientes digitais, terá de ter presente o *design* e a grafia que a RBMO utiliza no seu sítio, pois a parte visual deve de ser a mesma para a contínua identificação e associação entre o serviço e a instituição.

O serviço de referência em ambientes digitais deverá constar na secção “Serviços” (em <http://catalogo.cm-oeiras.pt/screens/servicos.html>), onde se juntará aos restantes ali disponibilizados com um breve texto explicativo e uma ligação à área do serviço de referência em ambientes digitais propriamente dito. Também deverá existir uma ligação ao serviço a partir da página geral das Bibliotecas de Oeiras (em <http://catalogo.cm-oeiras.pt/>).

Para melhor acompanhamento da concepção da estrutura, o modelo a aplicar ao serviço digital, na imagem 5.

¹²⁰ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

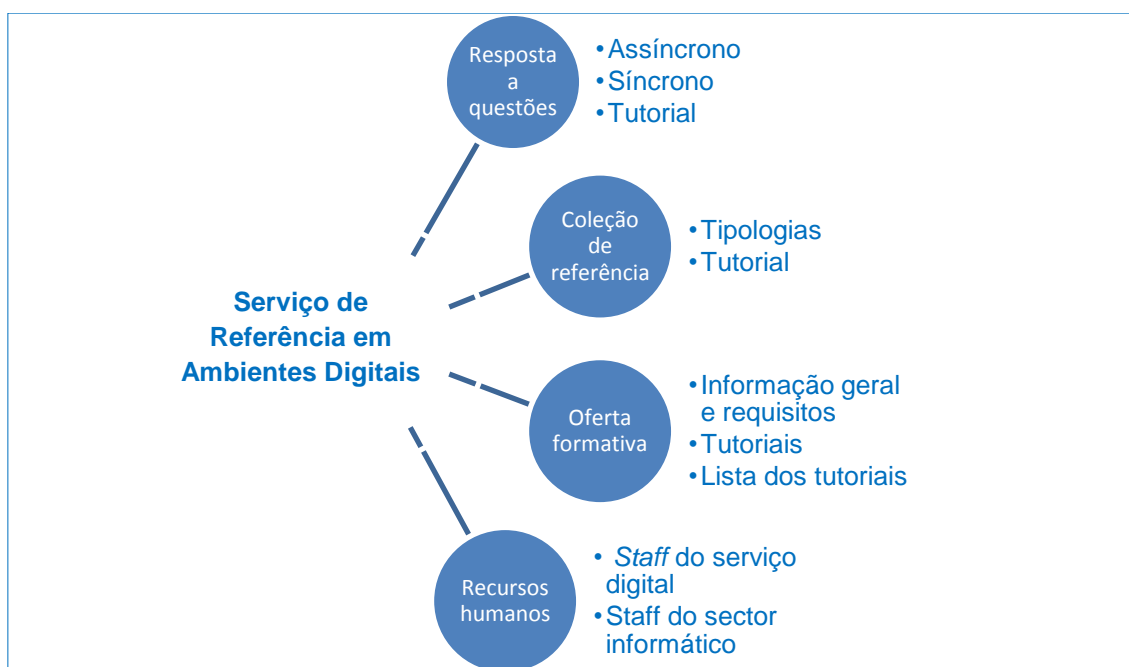


Imagem 5 – O modelo a aplicar ao serviço de referência em ambientes digitais da RBMO

O modelo sintetizado e do ponto de vista prático a aplicar ao serviço de referência em ambientes digitais para a RBMO subdivide-se em quatro partes, conforme a imagem 5 indica e segundo o resultado do inquérito aos utilizadores.

Para a **resposta a questões** (pergunta 2.1 do inquérito, *vide* anexo 4) foi pedido aos utilizadores para marcarem até três opções. A primeira selecção foi o *e-mail* (37%, meio assíncrono), seguido do formulário para preenchimento (17%, meio assíncrono) e terceiros com igual resultado (13%, ambos de meio síncrono), o *Instant Messaging*, ou mensagem instantânea e o SMS – *Short Message Service* – ou *Text Messaging* (mensagem escrita).

A resposta a questões poderá ter quatro meios de comunicação nesta parte do serviço de referência (os dois mais votados foram assíncronos e os dois síncronos com igual resultado). Esta secção deverá ter um tutorial (em suporte vídeo conforme a opção escolhida pelos inquiridos – 51%) que explique a função do serviço e as diferenças entre as várias ofertas – os tutoriais terão aqui igual funcionalidade das *FAQ's*. Também deverão estar claramente visíveis as condições de funcionamento, os horários (a opção escolhida para o horário foi o de funcionamento das Bibliotecas), o tempo de resposta (o *e-mail* e o formulário deverão ter limite máximo de resposta) e o envio ou não de documentação (digitalizada pelos serviços) e se for o caso, o tempo limite de envio.

As temáticas mais apontadas pelos inquiridos para a **colecção de referência** que gostariam de ver oferecida no serviço de referência em ambientes digitais (pergunta 3, *vide* anexo 4), foi a informativa (26%), seguida pela documental (16%), depois a bibliográfica (10%) e com a mesma posição da anterior, a de trabalhos científicos (10%). Também nesta secção é importante a presença de um tutorial que indique a diferença entre as várias tipologias de informação. E no caso de existir algum sítio que careça de credenciais identificativas (identificador e palavra-passe), essa exigência deverá ser bem visível e explícita.

Apesar de na pergunta 3, o número de opções serem duas, a pergunta 2 dava possibilidade de marcar três e para igualar a oferta, a proposta fica com as três opções escolhidas pelos inquiridos e para a RBMO será um acréscimo de trabalho inicial, que se reverte numa maior variedade de informação ao utilizador. Neste caso, serão quatro tipologias porque dois temas obtiveram a mesma pontuação (10%); a colecção de referência a disponibilizar será informativa, documental, bibliográfica e de trabalhos científicos.

Na parte respeitante à **oferta formativa** (pergunta 5, *vide* anexo 4) será importante colocar um tutorial, para informar o que se pretende fornecer na formação, os requisitos informáticos, como proceder à inscrição e de que forma é apresentado e como participar quando a acção decorre. Acresce ainda, a lista dos tutoriais disponíveis no serviço digital. A informação sobre as regras e procedimentos também deverão estar visíveis nesta parte.

Quanto à selecção marcada pelos inquiridos para formação, em primeiro foi a privacidade e segurança na Internet (27%), segundo os serviços úteis em linha (24%) e terceiro a procura de emprego na *Linkedin* (18%). Conforme referido na pergunta 5 do inquérito, a formação teria a duração máxima de 1 hora, quanto ao formador poderá ser alguém da RBMO, ou de um departamento do município de Oeiras que esteja na disposição de dar formação. Por exemplo, para a primeira escolha (privacidade e segurança na Internet) um funcionário da parte informática; para os serviços úteis um funcionário que conhecesse as opções de serviços municipais, ou estatais; para o *Linkedin*, um funcionário (poderá ser de uma das Bibliotecas) que explore esta vertente da oferta de emprego.

A oferta deste serviço seria dentro do horário da RBMO. Neste espaço, acrescentar uma ligação ao *e-mail* do serviço de referência em ambientes digitais para sugestões.

Os **recursos humanos** contêm dois grupos: os que prestam directamente o serviço digital ao utilizador – os profissionais de informação – e os que devido às exigências tecnológicas do serviço a implementar são necessários na fase da planificação, execução (*software* e *hardware*, interoperabilidade entre sistemas) e manutenção – os profissionais informáticos -, que não contactam com o público.

A boa comunicação entre os dois grupos dos recursos humanos (profissionais de informação e informáticos) é essencial ao favorável desenvolvimento dos trabalhos, para que as ideias sejam claramente expostas do que se quer pôr em prática, prevenindo assim má interpretação e consequentes atrasos.

A estrutura geral e o modelo de aplicação do serviço estão apresentados, segundo as opções escolhidas pela amostra representativa da população.

Observando a imagem 4 no início do capítulo (MANSO RODRÍGUEZ, 2007)¹²¹, poderemos ainda acrescentar informação classificada. No emprego das tecnologias da informação estão presentes as assíncronas (*e-mail* e formulário) e as síncronas (*IM* e *SMS* – o *SMS* não é exactamente assíncrono, mas como requer uma resposta quase imediata, fica considerado como tal). Como apresentação da informação, os serviços de informação com a coleção de referência, o valor agregado com os tutoriais, a oferta formativa e a colecção de referência, a comunicação com os meios seleccionados pelos inquiridos (*e-mail*, formulário, *IM* e *SMS*) e a transacção para a transferência de ficheiros, ou de informação. O alcance é referente à delimitação por parte da RBMO da origem geográfica do utilizador: se indiferenciado, ou delimitado. Por fim, a gestão/administração do serviço que poderá ser individual, ou centralizada, se as bibliotecas forem consideradas como uma unidade dentro da rede, mas poderá ser entendido como cooperativa, ou descentralizada, se o considerado for cada biblioteca uma unidade independente.

¹²¹ DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. R. – *op. cit.*

3.2. Funcionalidades

Na pergunta 2.1 (**resposta a questões**, vide anexo 4) e para o *e-mail* deverá ser criada uma conta própria, cujo endereço seja compreensível, algo como o disponibilizado – referencia.bma@cm-oeiras.pt (Algés), referencia.bmc@cm-oeiras.pt (Carnaxide), referencia.bmo@cm-oeiras.pt (Oeiras) – na referência de cada uma das bibliotecas, mas que agrupará o serviço cooperativo e terá de ser acessível ao *staff* das três bibliotecas. Deverá estar activa a funcionalidade de resposta automática, informando da boa recepção da mensagem e o tempo máximo para o envio da resposta. Junto à ligação para o *e-mail* deverá estar presente a informação de que para esclarecimentos sobre alguma particularidade das três bibliotecas, o pedido deverá seguir para o *e-mail* da biblioteca em questão.

A outra opção escolhida para a **resposta a questões** (pergunta 2.1, vide anexo 4), o formulário que após estar preenchido será enviado para a caixa de correio do serviço cooperativo (a criar), onde deverá existir um envio automático de boa recepção da mensagem. Vários são os exemplos de bibliotecas com formulários, uns mais simples, outros mais elaborados, mas com a finalidade de facilitar o utilizador no seu pedido de informação. Dois exemplos abaixo – imagens 6 e 7 - ilustram o que pode ser construído, um caso italiano e um português.

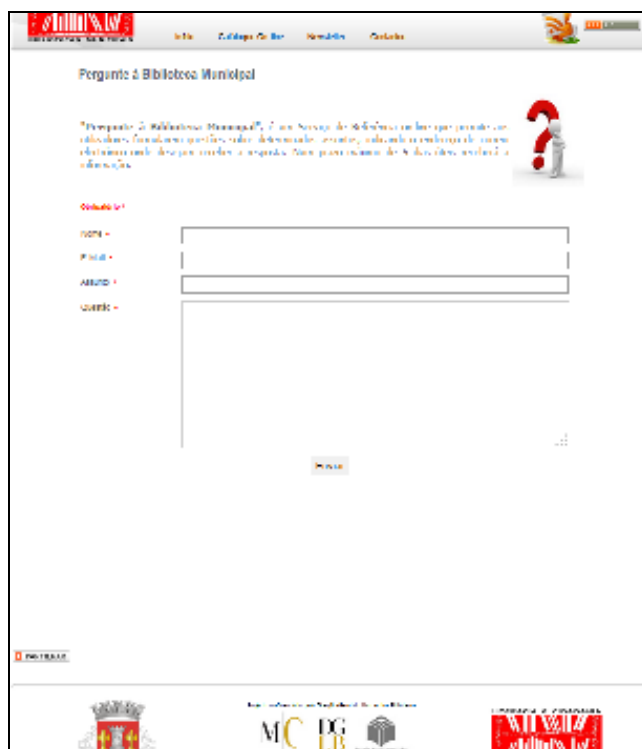


Imagem 6 - O “Pergunte à Biblioteca Municipal” das Bibliotecas de Vila Franca de Xira, com ligação a partir da página principal, em: <http://www.bmvfx.net/>



Imagem 7 - O Pergunte ao Bibliotecário da biblioteca pública italiana, com ligação a partir da página principal, em: <http://www.bibliotecaorvieto.it/>

A imagem 6, o caso português, apresenta uma solução mais geral, pede o nome, endereço electrónico (*e-mail*), assunto e um espaço para explicar a questão. O da biblioteca italiana, a imagem 7, além do *e-mail*, pede para inscrever o telefone (poderá haver falta de comunicação por parte do leitor, ou alguma dúvida), a morada, o propósito da pesquisa, as fontes consultadas e outras informações. No final do formulário é interessante observar, os pontos ali assinalados, destaque para a possibilidade de logo nesta fase da pergunta o utilizador poder mostrar-se interessado num empréstimo interbibliotecas.

O *Instant Messaging (IM)* terá como função responder em tempo real às questões colocadas, especialmente às que não requerem muito tempo de pesquisa, é possível enviar por este meio documentos digitais e ligações aos sítios onde a informação se encontra. Para os casos que requerem uma pesquisa mais aprofundada, será conveniente informar o utilizador de que a informação seguirá posteriormente por meio assíncrono (*e-mail*) e poderão existir casos em que a deslocação física não é descartada.

A mensagem escrita (*SMS*) poderá não ser considerada um meio síncrono, mas no presente documento, este meio foi assim classificado. A razão deve-se ao facto de que uma questão colocada por esta via requer uma resposta rápida. As questões

colocadas a esta opção terão de ser simples e de resposta breve, para que siga somente uma mensagem; possibilidade de encaminhamento para outro meio de comunicação é também uma viabilidade.

A implementação dos meios síncronos na resposta a questões (*IM* e *SMS*) será uma escolha por parte dos serviços da RBMO, ou das suas hierarquias superiores, pois não foram a escolha com maior número por parte dos inquiridos.

As funcionalidades para a **colecção de referência** (variável tipologia da informação, pergunta 3, *vide* anexo 4) irão variar um pouco do que existir em linha gratuito e do que for possível adquirir por compra, bem como os requisitos específicos de cada um. A partir da tipologia seleccionada pelos utilizadores (Informativa, Documental, Bibliográfica e Trabalhos científicos) e do conjunto de sítios que a RBMO considerar úteis aos seus utilizadores nesse enquadramento, deverá constar para cada ligação o título, uma breve descrição, o conteúdo e o que ali encontrará (bibliografia, texto completo, entre outros) e, caso careça de alguma credencial (utilizador e palavra-passe para o *login*) como proceder para obter essas referências.

A verificação regular dos *links* (ligações) e do funcionamento do sítio é algo que deve ser verificado com regularidade, em especial para os acessos gratuitos que são alterados com maior frequência e sem aviso prévio.

Relativamente à **oferta formativa** (questão 5, *vide* anexo 4), a funcionalidade adequada será o formato *Webinar*, que é como uma conferência em linha, em que o orador fala e se visualiza (em suporte multimédia), cabendo aos ouvintes a possibilidade de intervirem pela escrita, muito semelhante a um *chat*, ou mesmo mensagem instantânea.

Com o limite de tempo estabelecido, poderá a RBMO requerer a inscrição prévia e nesse caso, será enviado à caixa de correio electrónico de cada inscrito uma ligação e a palavra passe. A formação ocorre no período temporal previsto.

O objectivo dos **tutoriais** (pergunta 4, *vide* anexo 4) é explicar a função das várias partes que compõem o serviço de referência em ambientes digitais e qual a diferença entre as ofertas. Por ser informação de cariz formativo, estará disponível a lista dos tutoriais na parte da oferta formativa. Os tutoriais referidos nas páginas de cada

secção, poderá trazer um trabalho extenso, mas compensatório num curto espaço temporal, pois libertam o *staff* para as restantes tarefas

Bom exemplo da funcionalidade dos tutoriais, são os da Biblioteca do conhecimento *online*, vulgarmente designado de *B-on* (o geral em <http://www.b-on.pt> e um dos temas em <https://educast.fccn.pt/vod/channels/1jgstpouf9>), onde se encontra uma caixa com um vídeo (suporte escolhido pelos utilizadores da amostra) explicativo, no qual se visualiza uma apresentação explicativa. A informação que aparece antes de seleccionar o tutorial, descreve o título, quem apresenta, onde foi gravado e a data, o tempo de duração e quais os programas que são necessários ter para correr esse tutorial.

Os **recursos humanos** irão definir e trabalhar as várias funcionalidades, cabendo-lhes a função de as escolher com o menor custo possível, dentro das opções mais usadas pelo utilizador (*software* e *hardware*), em que a interoperabilidade dos sistemas não se coloque.

As propostas de funcionalidades para os serviços acima referidos, foram escolhidas com base nas opções marcadas pela amostra representativa da população e numa vertente economicista: fazer o melhor, poupando tempo e dinheiro.

3.3. Recursos humanos, documentais e tecnológicos

Os recursos humanos (ou *staff*) são parte integrante e de grande importância para a elaboração, implementação e funcionamento do projecto proposto. E inclui os vários níveis hierárquicos, pois sem a aceitação da ideia por parte da administração e o entusiasmo de todos os funcionários da biblioteca, será uma dificuldade acrescida no desenvolvimento do trabalho. Há que vender a ideia a todos os *stakeholders* internos (BREZNAY, HAAS, 2002-2003, p. 104)¹²².

Para tudo existe um custo associado e o serviço de referência em ambientes digitais da RBMO não é excepção. Haverá talvez a necessidade de realocar, ou flexibilizar alguns funcionários para o serviço de **resposta a questões**, como é partilhado pelas três Bibliotecas, deverá ser avaliado e calculado por cada coordenador, as horas semanais que necessitará de ter alguém permanentemente disponível. É importante ter a noção desta necessidade, sobretudo se ficar decido a oferta dos serviços

¹²² BREZNAY, A. M.; HAAS, L. M. – *op. cit.*, p. 104.

síncronos (*IM* e *SMS*) que requerem resposta imediata, dentro do horário da RBMO – 10h00|19h00 – conforme assinalado pelos inquiridos (pergunta 2.2, *vide* anexo 4).

Outro factor importante é a escolha de quem entrará para a equipa (**recursos humanos**) que fará o serviço de referência digital. Os funcionários deverão conhecer os recursos (mesmo em suporte papel) e manusear com facilidade a base de dados da RBMO e outras, as limitações e capacidades (para o *IM* convém que seja alguém rápido na escrita) serão pontos a ter em conta, o pensamento rápido e no momento em que a resposta não seja possível fornecer, há que solicitar o contacto para posteriormente responder.

O sector informático do município será uma ajuda requerida, em particular na elaboração do sítio *Web* e na parte informática (alojamento na página das Bibliotecas de Oeiras, o *hardware* e *software* necessários). Convém o acompanhamento constante a esta parte dos recursos humanos, para que tudo lhes seja indicado e os ajustes sejam diminutos, para não haver perder tempo, a nenhum dos intervenientes.

Brezney e Haas (2002-2003, p 109-110)¹²³ realçam a necessidade de formar os recursos humanos, não apenas no sentido de ensinar, mas especialmente para se ambientarem e conhecerem profundamente o que irão disponibilizar aos leitores. É útil dar um período experimental ao futuro serviço, servirá para colocar a equipa mais hábil no manuseamento das ferramentas, mas também para detectar algum problema.

Os manuais de trabalho também são referidos no artigo citado no anterior parágrafo (BREZNEY, HAAS, 2002-2003, p. 110)¹²⁴, estes documentos internos servirão para criar um padrão nas respostas fornecidas pelo serviço digital e assim, mesmo sendo diferentes indivíduos a responder, a linguagem utilizada é semelhante e deverão ser actualizados conforme surgirem casos de atendimento difícil. No local de trabalho de cada membro do *staff*, deverão os recursos informativos estar facilmente disponíveis e alguns manuais de referência (dicionários, enciclopédia, monografias sobre a história local) de apoio às perguntas, devem estar facilmente acessíveis.

Aos recursos humanos que aceitaram o papel de formador na oferta formativa, deverá ser-lhes proporcionada técnicas ou formação.

¹²³ Idem, *ibidem*, p 109-110.

¹²⁴ Idem, *ibidem*, p. 110.

Antes de se disponibilizar ao público o serviço de referência em ambientes digitais, é importante reunir todos os recursos humanos da RBMO para apresentação do serviço e dos recursos humanos que ficam adjuntos a este trabalho. É importante que todos da RBMO se sintam parte integrante do projecto, o conheçam e o abracem, mesmo não fazendo parte das suas obrigações laborais. É igualmente vital apresentar o serviço à administração e aos outros departamentos, em especial os que contactam directamente com o público. Para chegar o mais longe possível e devido (eventual) à disponibilização no sítio camarário, uma apresentação do serviço, que poderá ser distribuída por *e-mail* a todos os funcionários.

Visto tratar-se de uma biblioteca pública, os recursos documentais a utilizar enquadram-se na tipologia universal e generalista. No entanto, até se chegar ao real conhecimento do que os utilizadores procuram por esta nova via e oferta de serviço, a experiência das questões colocadas no serviço de referência presencial podem ajudar a formar a colecção de referência. Também poderão servir para modelo de *FAQ's*.

É importante colocar de forma organizada e perceptível aos recursos humanos em cada posto de trabalho, uma lista de recursos documentais, motores de busca, bases de dados e fontes de informação em linha, bem como tempo para explorar devidamente esses recursos.

Especialmente na primeira fase de funcionamento do serviço digital, deverá ser dada atenção à monitorização das respostas (tempo de resposta e assertividade das pesquisas) para posterior avaliação e melhoria, que passará certamente por uma revisão dos recursos documentais para que se adequem às necessidades dos utilizadores.

Quanto aos recursos tecnológicos, Breznay e Haas (2002-2003, p. 106)¹²⁵ colocam 12 pontos questionando o que diz respeito à parte informática e que são relevantes para o serviço que se propõe. A importância *hardware*, do *software*, dos programas e sistemas de gestão que se tem e da interoperabilidade e a compatibilidade, a parte financeira e outras questões que se prendem com as licenças dos programas (orçamento), a aquisição de bases de dados pagas, a capacidade de resolução de pequenos problemas técnicos pelo *staff*, as preferências dos utilizadores, entre outros.

¹²⁵ Idem, *ibidem*, p. 106.

Para a pergunta 2.1 (**resposta a questões**, *vide* anexo 4) e utilizando um dos meios escolhidos pelos inquiridos, o *e-mail* será reencaminhado para a morada que se designar, acessível em linha para facilitar a partilha entre os recursos humanos.

A opção formulário poderá ser construída pelo *staff* do município, direccionando a informação recolhida para o *e-mail* do serviço digital.

Para a mensagem instantânea existem diversas aplicações gratuitas, Merlo Vega (2009, p. 593)¹²⁶ deixa algumas sugestões: “...*ICQ, Windows Live, Google Talk, Yahoo!*...”, entre outros. A verificação da interoperabilidade com os sistemas existentes é fundamental.

A melhor via para a opção *SMS* poderá ser o envio da mensagem para a caixa de *e-mail* do serviço e para maior rapidez na resposta, digitar a resposta a partir do teclado.

Para aceder e fornecer a **coleção de referência** (pergunta 3, *vide* anexo 4) seleccionada a oferecer no serviço, é necessário uma ligação à *Internet*. Chamada de atenção para os sítios onde a pesquisa e a descarga de documento é muito demorada, ponto importante se o utilizador tem um serviço de *Internet* lento.

A **oferta formativa** (pergunta 5, *vide* anexo 4) exigirá uma câmara (*hardware*), além deste recurso será necessário um *software*. Existem vários programas de compra (*Adobe, anymeeting, ClickWebinar*, entre outros) que disponibilizam versões experimentais; a *BigBlueButton* é um exemplo de acesso aberto (*OpenSource*), ou seja, gratuito. A escolha terá de ter em conta a interoperabilidade dos sistemas e o conhecimento (e tempo) para o manusear, a oferta final ao utilizador deverá ser numa tecnologia utilizada pela grande parte do público.

A mesma preocupação com a descarga dos **tutoriais** (pergunta 4, *vide* anexo 4): deverão estar disponíveis para descarga de ficheiro os formatos mais utilizados. Conforme o referido anteriormente, a *B-on* é um bom exemplo, pois permite a visualização com três *softwares* diferentes: *Flash, QuickTime e Ipod*.

¹²⁶ MERLO VEGA, José Antonio – Referencia digital: concepto, tecnologias e implementación en centros de información. *El Profesional de la Información* [Em linha]. Vol. 18, nº 6 (Nov./Dez. 2009), p. 589-599. [Consult. 15 Março. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://hdl.handle.net/10366/70659>>. ISSN 1699-2407.

Os recursos tecnológicos requerem por parte da RBMO uma escolha de o melhor desempenho, ao melhor preço, mas tendo em atenção que a parte do utilizador terá de ser levada em conta e os programas mais utilizados serão os preferidos. O aconselhamento junto dos informáticos é imprescindível.

3.4. Plano de implementação

Vital e Floriani (2009)¹²⁷ citam Gronroos (1993) num artigo e referem que “...os serviços são a base para uma diferenciação eficaz entre empresas e, portanto, uma fonte explorável de vantagem competitiva...”. Este artigo é relevante para esta parte do presente trabalho, pois aplica as técnicas de gestão numa instituição documental (incluindo um exemplo prático), nomeadamente para o plano estratégico que se propõe para a RBMO. A metodologia explica o planeamento estratégico e inclui a análise *SWOT* (*strengths, weaknesses, opportunities, and threats*, traduzindo significa pontos fracos, pontos fortes, oportunidades e ameaças) como uma das ferramentas estratégicas, não deixando de parte a importância da equipa e das técnicas de *marketing*.

Dirigida à administração do Estado, Carapeto e Fonseca¹²⁸ escreveram uma obra com o fim fornecer ferramentas úteis e actuais, capazes de modernizar a administração pública.

Destaque à menção funcional dos planos estratégicos (BILHIM, 1995)¹²⁹ que consiste em “... comunicar a direção...” e liderar a equipa para os objectivos que se querem alcançar e, “...controlar o desempenho...” para confrontar o que se conseguiu e o que se ambiciona conseguir. Além do anteriormente referido, outros especialistas citados como Teixeira (1998, p. 205)¹³⁰ que elaborou cinco questões fundamentais para um projecto que se quer implementar.

O capítulo 3 (CARAPETO, FONSECA, 2009)¹³¹ é referente à estratégia e planeamento, onde são referidas as análises *SWOT*, *PEST* (análise ambiental das

¹²⁷ VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda - Metodologia para planeamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciências da Informação* [Em linha]. Vol. 6, nº 2 (2006). [Consult. 8 Agosto. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/403>>. ISSN 1678-765X.

¹²⁸ CARAPETO, Carlos; FONSECA, Carla – *Administração pública: modernização, qualidade e inovação*. 2ª ed. rev. e corr. Lisboa: Sílabo, 2006. ISBN 978-972-618-423-2.

¹²⁹ Idem, *ibidem*, p. 205.

¹³⁰ Idem, *ibidem*, p. 205.

¹³¹ Idem, *ibidem*.

tendências políticas, económicas, socioculturais e tecnológicas) e *stakeholders* (todas as partes com interesse na organização em estudo, com baixo ou alto nível de interesse e, alto ou baixo poder).

Emanadas de um dos organismos internacionais para as bibliotecas, as “*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*”¹³² (2004) e as “*Guidelines for Cooperative Reference Services*”¹³³ (2005), ambas da ALA/RUSA. Estas directrizes, anteriormente citadas e adequadas à implementação da proposta do serviço de referência em ambientes digitais para a RBMO, darão boas ferramentas de trabalho na implementação e na organização do trabalho corrente das três bibliotecas.

Também a IFLA disponibiliza as suas “*IFLA Digital Reference Guidelines*”¹³⁴ (2002). A NISO TR04-2006 (NATIONAL INFORMATION STANDARDS INFORMATION, 2006)¹³⁵ previne erros na estruturação da comunicação entre os serviços e os utilizadores, tanto para as tecnologias síncronas, como para as assíncronas.

A implementação de algo de novo requer um tempo para experiências e de preferência, algumas experiências poderão ser feitas com utilizadores, pois a perspectiva é diferente.

A implementação da proposta de serviço de referência em ambientes digitais deverá durar entre 5 a 7 meses, contabilizando desde a apresentação à direcção e aceitação por parte desta. As novas tecnologias actualizam-se constantemente e é conveniente auscultar os informáticos sobre as melhores opções, mas deixar para a RBMO a decisão final fundamentada.

Após a aceitação da ideia e do modelo de funcionamento, poderá a etapa seguinte ser a escolha do *staff* e a contabilização do tempo para as tarefas diárias do serviço. Cálculo e listagem das dificuldades previstas que irão sentir os recursos humanos para posterior elaboração de um manual de procedimentos (destes e outros problemas), a formação a requerer para a equipa (de preferência interna para não envolver custos) e a contínua verificação dos trabalhos no portal para asseverar se tudo se encontra na direcção prevista.

¹³² AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

¹³³ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

¹³⁴ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION - *op. cit.*

¹³⁵ NATIONAL INFORMATION STANDARDS INFORMATION - *op. cit.*

Os **tutoriais** deverão ser delineados em conformidade com cada secção, enumerando as dúvidas a explicar nos vídeos (o suporte escolhido pelos inquiridos). Este levantamento poderá ter o apoio de indivíduos externos à RBMO (colegas, amigos, familiares); terminados os (primeiros) vídeos deverão também ser levados à crítica externa das bibliotecas.

Para planeamento dos conteúdos da **oferta formativa** (pergunta 5, vide anexo 4), os recursos humanos da Câmara Municipal de Oeiras deverão ser contactados a fim de se inquirir a disponibilidade e conhecimento do *staff* camarário. Perguntar ao departamento financeiro sobre a viabilidade orçamental para este efeito. Depois de verificar as duas opções, preparar as apresentações com quem for dar a formação e preparar o calendário a disponibilizar na secção *Web*.

Até esta parte, o tempo mínimo de decorrido terá sido de três meses a quatro meses.

Quando a secção estiver pronta para os testes internos, os **recursos humanos** que irão trabalhar com o serviço digital farão simulações e testes entre colegas, o objectivo será o efeito ambientação (formação) e deteção de falhas no sistema, para ajustes técnicos. Se possível, encontrar um grupo de cerca de cinco utilizadores que se disponibilizem para testar o sistema fora da rede informática da RBMO e que reportem os problemas e dificuldades sentidas, bem como o que na sua opinião poderia ser melhorado.

Verificar carências formativas no *staff* e procurar que essas falhas sejam colmatadas com o recurso aos serviços camarários (entre colegas, por exemplo), para não pesar no erário público.

Todos os trabalhos decorrerão dentro do prazo estipulado e o serviço encontra-se em linha pronto a ser utilizado. Para que seja conhecido é importante a sua divulgação: nas bibliotecas (desdobráveis, o painel informativo da recepção principal), no portal das bibliotecas, na *newsletter* e no portal da Câmara de Oeiras. As técnicas de *marketing* serão uma boa fonte de divulgação do serviço.

A comunicação e o marketing para a proposta de serviço de referência em ambientes digitais são pontos importantes na fase de implementação, mas não só, pois o

utilizador satisfeito promove o serviço que usou, gerando potenciais novos utilizadores. Indagar junto dos serviços de atendimento ao público em Oeiras, a possibilidade de disponibilizar informação do serviço digital, algo simples como um poster A4 para afixar, um prospecto em papel (elaborado e impresso pelos serviços internos da RBMO, ou outro serviço) para quem passe levar, algo simples e de baixo custo e que permita dar a conhecer o serviço.

Ainda na comunicação e *marketing*, poderão ser contactados no mesmo sentido, outras bibliotecas, centros de documentação, arquivos, museus, com o mesmo objectivo de dar a conhecer o serviço, solicitando a difusão do serviço digital.

Depois do serviço se encontrar em funcionamento deverão ser registados todos os problemas detectados e sugestões para melhoria do serviço. A avaliação contínua (poderá ser trimestral, semestral, ou anual) é uma tarefa que inicialmente ocupará tempo, mas que fará parte da rotina e que se espera que com ela, os problemas decresçam gradualmente. O acompanhamento e a vigilância (monitorização) são essenciais na fase da implementação e no início do novo serviço.

Recomendações

As presentes recomendações têm o objectivo de alertar para a constante mudança das novas tecnologias, focando as oportunidades da *Web* 2.0. Nesse âmbito, serão objecto de exposição algumas tecnologias

Conforme inicialmente referido no presente trabalho (0. Motivação e introdução ao tema), a actualização do Manifesto da *IFLA* e na sua recomendação nº 2, o incentivo às bibliotecas públicas a utilizarem o serviços da *Web* e da *Web* 2.0, contemplando *Web* 3.0 (denominada de semântica ou inteligente) e a 4.0 (2010, p.136)¹³⁶.

Seguindo esta linha de sugestões de trabalho da *IFLA*, as presentes recomendações à RBMO, ou a qualquer outra biblioteca pública, servem de incentivo à boa continuidade de prestação de serviço público por estes serviços, com o sentido de que o acompanhamento das necessidades de informação e das competências é um factor

¹³⁶ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; KOONTZ, Christie, ed. lit.; GUBBIN, Barbara, ed. lit. - *op. cit.*

essencial, mas que o estar além do espetável será um benefício para qualquer serviço documental.

O rápido avanço das novas tecnologias de computação trouxeram ao presente mecanismos móveis que permitem aceder a redes, documentos e serviços na *Internet*, antes apenas possíveis num computador portátil, ou pessoal. São os *smartphones* e os *tablet's* que caminham para a quarta geração, o que significará uma aumento das capacidades de “...processamento e armazenamento...” (AMÂNDIO, 2009/2010, p. 102)¹³⁷.

A nuvem de computadores (*cloud computing*) é uma das opções utilizadas pelas tecnologias acima referidas (*smartphones* e *tablet's*) – ou de qualquer outro computador -, pois permitem alojar e utilizar conteúdos, ou programas a partir de qualquer lugar. De fácil uso, estes servidores encontram-se em linha e detêm grande capacidade de armazenamento, utilizando a *Internet* como acesso, com orçamento reduzido. Para Goldner (2010, p. 6-7)¹³⁸ a nuvem de computadores contém oportunidades para melhorar as bibliotecas e apresenta sete pontos problemáticos que são uma oportunidade e que alterarão áreas-chave (tecnologia, dados e utilizadores) destes serviços:

- os sistemas biblioteconómicos em rede têm tecnologia “*pre-Web*”,
- os sistemas “*pre-Web*” são pesados e onerosos,
- a duplicação de documentação nos suportes,
- quando existe dispersão dos recursos informacionais, a Biblioteca tem uma presença diminuta na *Web*,
- a colaboração entre bibliotecas é dificultada quando existem diferentes sistemas de gestão documental,...
- ...como consequência tudo fica mais dispendioso e difícil,
- o utilizador *Web* tem alguma dificuldade em chegar à Biblioteca

¹³⁷ AMÂNDIO, Maria José – *op. cit.*

¹³⁸ GOLDNER, Matt - *Winds of change: libraries and cloud computing* [Em linha]. Dublin: OCLC, 2010. [Consult. 26 de Setembro de 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/events/2011/files/IFLA-winds-of-change-paper.pdf>>.

- no geral os sistemas utilizam 10% da sua capacidade, se forem utilizados os ambientes nuvem as bibliotecas ficam “mais verdes” (*greener*, designação a responsabilidade ecológica).

A *Resource Description Framework (RDF)*¹³⁹ é uma tecnologia utilizada por algumas instituições comerciais (a *Amazon*¹⁴⁰ por exemplo) e que algumas bibliotecas também já aderiram. Permite associar conceitos entre si, numa linguagem controlada, possibilitando ao utilizador navegar entre os metadados da base de dados, dando ao mesmo tempo conhecimento de conceitos associados entre si. Também é possível associar documentos dentro da mesma temática.

As bases de dados das bibliotecas que aderirem ao protocolo *W3C* (da *World Wide Web Consortium*)¹⁴¹ utilizando a linguagem *XML (eXtensible Markup Language)* surgem numa pesquisa do *Google*. O *W3C* é um consórcio aberto (gratuito) que visa contribuir para o desenvolvimento da Web, tornando-a “*One Web*”¹⁴². A linguagem *XML* é recomendada pelo *W3C* e é igualmente utilizada no *RDF*, permite organizar e comunicar os dados na *Internet*.

As boas práticas são uma constante fonte de ideias. Bento (2009/2010)¹⁴³ apresenta as funcionalidades da *Web 2.0* que a Universidade de Aveiro implementou, a salientar o trabalho de participação colaborativa com a comunidade onde se encontra inserida a Biblioteca, enriquecendo e dando valor ao catálogo de pesquisa agregador, o “*Catálogo 2.0*”.

Os objectos inteligentes (AMÂNDIO, 2009/2010, p.103)¹⁴⁴ como o Identificador de Radio Frequência (*RFID – Radio-Frequency Identification*) e o Código de Resposta Rápida (*QR Code – Quick Response Code*) facilitam o acesso rápido à informação e são vulgarmente utilizados pelos *smartphones* e *tablet's*, devido às características de leitura destes equipamentos.

¹³⁹ AMÂNDIO, Maria José – *op. cit.*

¹⁴⁰ Disponível em <http://www.amazon.com>

¹⁴¹ Disponível em <http://www.w3.org/>

¹⁴² Disponível em <http://www.w3.org/Consortium/mission>

¹⁴³ BENTO, Filipe Manuel dos Santos – Catálogo 2.0 : nascido na biblioteca, criado pela comunidade. *Cadernos BAD*. Nº 1/2 (2009/2010), p.151-171). ISSN 0007-9421.

¹⁴⁴ AMÂNDIO, Maria José – *op. cit.*

Para terminar, as literacias da informação. É desejável a adesão das bibliotecas às potencialidades da *Web 2.0* e *3.0*, no sentido de estar à frente do espectável, mas cabe à biblioteca pública fornecer as competências necessárias para o uso destas novidades, especialmente a quem economicamente não é consegue obtê-las.

Da mesma forma do referido inicialmente nas recomendações, esta parte do trabalho de projecto tem um pendor de alertar para algumas ferramentas, plataformas, ou dispositivos que existem, numa época de rápida mudança tecnológica, mas que as bibliotecas devem de acompanhar de alguma forma.

Conclusões

A biblioteca pública contém o conhecimento encerrado nos seus recursos de informação, que aguardam o leitor para lhe oferecer essa sabedoria, ou entretenimento, a escolha é do destinatário (o leitor). Estas instituições têm também o dever para com a comunidade que servem e onde se situam geograficamente, de colmatar carências (físicas, técnicas, tecnológicas, mentais), aptidões e gostos dessa população em que se encontram inseridas; recebendo novos, ou velhos sem qualquer desigualdade, ou julgamento de valores, aceitando cada um na sua individualidade.

As bibliotecas públicas da Roma antiga eram locais de estímulo cultural e de participação cívica, situadas em edifícios imponentes com átrios onde obras de arte escultórica e pictórica, conviviam com as prateleiras onde os livros se encontravam. Algumas integraram complexos termas, como foi exemplo as Termas de Carcala. A biblioteca pública do tempo presente procura seguir as necessidades dos utilizadores, oferecendo livros a ler, fomentando a participação cívica, cultural, dando meios e competências ao público, sem diferenciação de qualquer tipo.

O presente trabalho é uma proposta de um serviço de referência em ambientes digitais prestado pela Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras. Após a comprovação por inquérito da questão de partida (os utilizadores da RBMO recorrerão ao serviço?) e depois de comparar com a caracterização da população oeirense, a resposta à questão de partida foi encontrada: o serviço, caso seja implementado, será utilizado.

O serviço de referência de uma biblioteca pública é especial, pois à semelhança das restantes tipologias de bibliotecas, a colecção e os serviços devem estar moldados

ao perfil do seu utilizador (HUTCHINS, 1973)¹⁴⁵, sendo que nesta tipologia as idades podem ir dos 0 aos 100 anos, com toda a variável de interesses que tal diferença contém.

As literacias da informação são importantes para o projecto de serviço de referência em ambientes digitais fornecido pela RBMO, na medida em que requer conhecimentos para utilizar a informação e as respectivas ferramentas de acesso.

A União Europeia lançou em 1993¹⁴⁶ políticas de desenvolvimento económico com base no conhecimento e que têm vindo a percorrer caminho, a Europa 2020 é fruto dessa continuidade que já tem sequência futura com o projecto Europa 2030¹⁴⁷. Cada um dos Estados-Membros também segue as directrizes europeias e Portugal não foi excepção, lançando em 1997 o “*Livro verde para a sociedade da informação em Portugal*”¹⁴⁸, onde se determinava o papel das bibliotecas públicas no contributo para esse objectivo.

As organizações internacionais na área biblioteconómica (IFLA, ALA/RUSA) e educacional (UNESCO) também prestaram o seu contributo e elaboraram vários documentos que vieram estabelecer as bibliotecas como as entidades responsáveis em fornecer competências informacionais aos que não tinham meios económicos para acompanharem a sociedade da informação (*Internet*).

O Ano Europeu para a Aprendizagem ao Longo da Vida veio colmatar a necessidade das literacias da informação na Europa e o registo escocês contém as alterações no ensino (MCMENEMY, POULTER, 2005, p. 4)¹⁴⁹. Ainda o exemplo das várias actividades da RBMO, no âmbito do Programa Copérnico (AMÂNDIO, 2007)¹⁵⁰.

¹⁴⁵ HUTCHINS, M. – *op. cit.*

¹⁴⁶ COMUNIDADES EUROPEIAS. Comissão Europeia. – *op. cit.*

¹⁴⁷ GRUPO DE REFLEXÃO SOBRE O FUTURO DA UE 2030 – *Projecto Europa 2030: desafios e oportunidades: relatório ao Conselho Europeu do Grupo de Reflexão sobre o futuro da UE 2030*. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.european-council.europa.eu/home-page/highlights/project-europe-2030?lang=pt>>.

¹⁴⁸ PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação – *op. cit.*

¹⁴⁹ MCMENEMY, D., POULTER, A. – *op. cit.*, p. 4.

¹⁵⁰ AMÂNDIO, M.J. – *op. cit.*

Fundamentalmente, o que se defende é o uso crítico da *Web* e o uso das novas tecnologias da informação e comunicação pelas bibliotecas (AMÂNDIO, 2009/2010)¹⁵¹, adaptadas ao serviço documental (CASSEL, HIREMATH, 2011)¹⁵².

Desde a primeira vez que se escreveu sobre o serviço de referência – em 1876 por Samuel Green – (CASSEL, HIREMATH, 2011)¹⁵³ que muito mudou, mas foi um início para a biblioteca deixar de ser um mero depósito e passar a apresentar serviços e recursos destinados ao perfil do seu utilizador (MERLO VEGA, 2009)¹⁵⁴.

O profissional que trabalha no serviço de referência tem de conhecer o que se passa à sua volta (instituição, biblioteca, recursos de informação, perfil de utilizador, as suas congéneres e outros), ter destreza técnica e psicológica para o contacto com o utilizador (MERLO VEGA, 2009)¹⁵⁵, curiosidade, ser atento e actualizado (MOUREN, PEIGNET, 2003, p. 64)¹⁵⁶. Deverá assumir o papel de mediador entre a informação e o utilizador (KATZ, 2002, p. 25-26)¹⁵⁷.

A ALA/RUSA emanou as competências para estes profissionais (2003)¹⁵⁸ e um manual de procedimento para a entrevista (2004)¹⁵⁹. Em Portugal (1999) surgiu o “*Código de ética*” para os profissionais da informação, aprovado pela BAD, INCITE e APDIS¹⁶⁰. Devido à diversidade de tarefas existentes no serviço de referência (pergunta-resposta, aconselhamento, formação, difusão selectiva, EIB, entre outras), deve haver cuidado na escolha do espaço físico e no mobiliário (MERLO VEGA, 2000)¹⁶¹.

O serviço de referência em ambientes digitais não vem substituir o presencial, vem dar valor acrescentado à biblioteca que o presta, pois o serviço é o mesmo, mas prestado por outras vias – *e-mail*, *chat*, *SMS*, *IM*, *VoIP* - (MERLO VEGA, 2009)¹⁶². O

¹⁵¹ AMÂNDIO, M.J. – *op. cit.*

¹⁵² CASSELL, K.A., HIREMATH, U. – *op. cit.*

¹⁵³ Idem, *ibidem*.

¹⁵⁴ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

¹⁵⁵ Idem, *ibidem*.

¹⁵⁶ MOUREN, R.; PEIGNET, D. – *op. cit.*, p. 64.

¹⁵⁷ KATZ, W. – *op. cit.*, p. 25-26.

¹⁵⁸ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

¹⁵⁹ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association – *op. cit.*

¹⁶⁰ ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS; ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO NA SAÚDE; ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA O DESENVOLVIMENTO DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA – *op. cit.*

¹⁶¹ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

¹⁶² MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

meio de comunicação usado por este novo serviço é a *Internet* e a interactividade com os utilizadores proporcionada pela *Web 2.0* e *3.0* é uma linha que está a ser aproveitada pelos serviços documentais (EVANS, 2009)¹⁶³ e que o *marketing* tem tirado proveito ao utilizar as redes sociais para o efeito (CARRERA, 2009)¹⁶⁴.

Por ser um serviço fornecido de forma diferente do tradicional, as organizações internacionais (IFLA, ALA/RUSA e NISO) consideraram útil, a criação de directrizes de ajuda à implementação e ao funcionamento do serviço. A monitorização e a avaliação são imprescindíveis, pois permitem corrigir falhas técnicas e humanas (MERLO VEGA, 2009)¹⁶⁵.

O levantamento realizado aos sítios das bibliotecas públicas europeias (dez países e quatro bibliotecas de cada um) permitiu conhecer a realidade europeia: boa utilização dos recursos proporcionados pela *Internet* e forte presença nas redes sociais.

Idêntico levantamento foi feito aos sítios das bibliotecas públicas da Área Metropolitana de Lisboa e posteriormente um questionário aos serviços para confirmação desse levantamento, questionando ainda o trabalho de cooperação com as bibliotecas escolares. O resultado obtido: quase todas têm *OPAC* e cooperam com a rede escolar, a presença na *Internet* é mediana, a utilização dos recursos *Web 2.0* é diminuta (apenas as bibliotecas de Oeiras têm presença em 6 diferentes plataformas de *software* social).

A comparação entre as bibliotecas públicas europeias e nacionais permitiu conhecer a oferta de serviços digitais e constatar que em Portugal ainda há muito a fazer.

O capítulo (2) referente ao estudo de caso contém a descrição do concelho de Oeiras, da sua população e das suas bibliotecas públicas: Algés, Carnaxide e Oeiras. Também inclui o inquérito (realizado nas três bibliotecas) e o resultado da amostra representativa dos utilizadores registados activos¹⁶⁶ da RBMO, que permitiu elaborar a proposta do projecto.

¹⁶³ EVANS, W. – *op. cit.*

¹⁶⁴ CARRERA, F. – *op. cit.*

¹⁶⁵ MERLO VEGA, J. A. – *op. cit.*

¹⁶⁶ É considerado leitor registado activo quem tiver, pelo menos, uma requisição no ano corrente

Nesta parte do trabalho e de acordo com os estudos apresentados, foi possível obter a resposta à pergunta de partida, com a hipótese dois: a população de Oeiras tem a escolaridade e a idade requerida para o bom uso dos ambientes digitais (os nado digitais e os iniciados digitais¹⁶⁷), como é o caso da proposta de serviço de referência em ambientes digitais. Para comprovar, o resultado do inquérito que fornece e garante o interesse dos utilizadores da RBMO pelo serviço, bem como o modelo preferencial (síncrono ou assíncrono), com a tipologia da colecção de referência e o interesse numa formação em *e-learning* (oferta formativa).

A destacar, a constatação da escolaridade dos inquiridos – o inquérito foi limitado às idades dos 15 anos aos 44 anos – é muito semelhante à da população de Oeiras, pois a maioria é detentora de estudos de grau superior.

Ainda como resposta à hipótese dois, o modelo escolhido pela amostra representativa do universo dos utilizadores registados activos, em 2012, é possível de ser implementado. A parte do serviço digital que ocupa mais tempo ao *staff* é a resposta a questões e as duas maiores escolhas foram os meios assíncronos (*e-mail* 37% e formulário 17%). Os meios síncronos (*IM* 13% e *SMS* 13%) foram os menos escolhidos. Poderá a RBMO optar por não colocar esta via de comunicação, sem colocar o projecto em causa. Os recursos humanos da RBMO e da instituição municipal serão certamente uma boa fonte de produção da presente proposta, sem verbas adicionais.

A hipótese um não é verdadeira. Esta opção dava conta dos requisitos detidos pela população oeirense (idade e escolaridade) e na suposição de que os inquiridos continham iguais características, poderiam colocar de parte o serviço de referência digital e escolherem, única e exclusivamente o atendimento presencial.

A última parte (3) contém a proposta do serviço de referência em ambientes digitais para a RBMO, sustentada com teoria que auxilia a construção de um serviço deste tipo (Merlo Vega, Manso Rodríguez, Breznay e Haas foram os citados), segundo a escolha da amostra representativa da população inquirida (inclui a estrutura, as funcionalidades e o plano de implementação).

A presente proposta poderá não ter qualquer efeito na vida real da RBMO, mas é um meio interessante de divulgar as matérias biblioteconómicas, que cada vez mais se

¹⁶⁷ EUROPEAN UNION. European Commission – *op. cit.*

aliam às novas tecnologias da informação e comunicação, ao desenvolver serviços em ambientes digitais. Mas quem sabe, desta forma os dirigentes municipais de Oeiras (ou de outro município) aumentem o investimento nos bons serviços que as três bibliotecas têm demonstrado prestar à comunidade local. Pois os serviços fazem a diferença numa unidade sistémica e incrementam a competitividade (VITAL, FLORIANI, 2009)¹⁶⁸.

Para terminar (e relembrar) que o serviço de referência em ambientes digitais é parte integrante da biblioteca e não substitui o serviço de referência presencial, é sim, um meio de acompanhar as necessidades dos utilizadores criadas pelas tecnologias da informação e, consequentemente, um meio de não perder o “sentido da vida” de qualquer biblioteca: o utilizador.

¹⁶⁸ VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M. – *op. cit.*

Bibliografia:

ABRANTES, José Carlos – Os jovens e a Internet: uma investigação internacional. In ABRANTES, José Carlos - *Ecrãs em mudança: dos jovens na Internet ao Provedor da Televisão*. Lisboa: Livros Horizonte, 2006. ISBN 972-24-1448-B. p. 25-27.

ALMEIDA, Ana Nunes de, coord. - *Crianças e Internet: usos e representações, a família e a escola* [Em linha]. Lisboa: Observatório Permanente da Juventude, 2008. [Consult. 27 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.opj.ics.ul.pt/index.php/jovensmediatecnologia#criancas-e-internet-uso-e-representacoes,-a-familia-e-a-escola>>.

AMÂNDIO, Maria José – Literacia de informação 2.0 nas Bibliotecas Municipais de Oeiras: uma abordagem ao Programa Copérnico. In CONGRESSO NACIONAL BAD, 9º, Açores, 2007 - *Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2007. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/550>>.

AMÂNDIO, Maria José – Literacias de in(formação) 3.0 em tempos de Web 2.0 : novas perspectivas. *Cadernos BAD*. Nº 1/2 (2009/2010), p. 84-112. ISSN 007-9421.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries - *Presidential Committee on Information Literacy: final report* [Em linha]. Washington D.C: ALA, 1989. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries - *A progress report on information literacy: an update on the American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: final report*. Washington D.C: ALA, 1998. . [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/progressreport>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Definitions of reference* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2008. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2004. [Consult. 5 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Guidelines for cooperative reference services* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2006. [Consult. 5 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2004. [Consult. 5 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association - *Professional competencies for reference and user services librarians* [Em linha]. Chicago: RUSA/ALA, 2004. [Consult. 8 de Maio de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>>.

ARNDT, Theresa S. – Reference Service without a desk. *Reference Service Reviews* [Em linha]. Vol. 38, nº 1 (2010), p.71-80. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1839177>>. ISSN 0090-7324.

ARROYO VÁZQUEZ, Natalia; MERLO VEGA, José Antonio – La biblioteca como usuaria de la web 2.0 [Em linha]. In JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, 10ª, Zaragoza, 2007 - *E-Información : integración y rentabilidad en un entorno digital*. Santiago de Compostela: FESABID, 2007. [Consult. 15 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://hdl.handle.net/10366/18022>>.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS; ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO NA SAÚDE; ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA O DESENVOLVIMENTO DA INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TÉCNICA – *Código de*

ética [Em linha]. 1999: BAD, APDIS, INCITE. [Consult. 20 de Abril de 2013]. Disponível em WWW: <<http://www.apbad.pt/profissao.htm>>.

BENTO, Filipe Manuel dos Santos – Catálogo 2.0 : nascido na biblioteca, criado pela comunidade. Cadernos BAD. Nº 1/2 (2009/2010), p.151-171). ISSN 0007-9421.

BREZNAY, Ann Marie; HAAS, Leslie M. – A checklist for starting and operating a digital reference desk. *The Reference Librarian*. [Em linha]. Vol. 38, nº 79/80 (2002-2003), p. 101-112. [Consult. 16 de Julho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v38n79_07>. ISSN 1541-1117.

BUCKLEY, Chad E. – Golden rule reference: face-to-face and virtual. *The Reference Librarian* [Em linha]. Vol. 43, nº 93 (2006), p. 129-136. . [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://dx.doi.org/10.1300/J120v45n93_10>. ISSN 1541-1117.

CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS – *Centro Oeiras a ler* [Em linha]. [Consult. 8 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.cm-oeiras.pt/amunicipal/BibMunDoc/ProjectoseParceiros/Paginas/CentroOeirasaLer.aspx>>.

CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS - *Oeiras, factos e números* [Em linha]. Oeiras: Câmara Municipal de Oeiras, 2009. [Consult. 14 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.cm-oeiras.pt/voeiras/Concelho/CaraMapEst/OeirasFactoseNumeros/Paginas/OeirasFactosNumeros.aspx>>.

CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS – *Oeiras marca o ritmo* [Em linha]. Oeiras: Câmara Municipal de Oeiras, act. 2013. [Consult. 14 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.cm-oeiras.pt>>.

CARAPETO, Carlos; FONSECA, Carla – *Administração pública: modernização, qualidade e inovação*. 2ª ed. rev. e corr. Lisboa: Sílabo, 2006. ISBN 978-972-618-423-2.

CARRERA, Filipe – *Marketing digital na versão 2.0: o que não pode ignorar*. Lisboa: Sílabo, 2009. ISBN 978-972-618-531-4.

CASSELL, Kay Ann; HIREMATH, Uma - *Reference and information services in the 21st century : an introduction*. 2nd rev. New York; London: Neal-Schuman, 2011. ISBN 978-1-55570740-8.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS - *Tornar o espaço europeu de aprendizagem ao longo da vida uma realidade* [Em linha]. Luxemburgo : Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2001. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52001DC0678:PT:NOT>>.

COMUNIDADES EUROPEIAS. Comissão Europeia - *Crescimento, competitividade, emprego : os desafios e as pistas para entrar no século XXI : livro branco* [Em linha]. Luxemburgo : Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 1993. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<https://infoeuropa.euroid.pt/registo/000011027/>>.

DOMÍNGUEZ SANJURJO, María Ramona – *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996. ISBN 84-89427-17-8.

EUROPEAN UNION. European Commission - Attitudes on data protection and electronic identity in the European Union. *Eurobarometer Special Surveys* [Em linha]. Jun. 2011 [Consult. 13 Jun. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_359_340_en.htm>.

EVANS, Woody - *Building library 3.0: issues in creating a culture of participations*. Oxford; Cambridge; New Delhi: Chandos, 2009. 978-1-84334497-1.

FARIA, Isabel; PERICÃO, Graça - *Dicionário do livro : da escrita ao livro electrónico*. Coimbra: Almedina, 2008. ISBN 978-972-40-3499-7. p.1053, 1128, 1054.

GOLDNER, Matt - *Winds of change: libraries and cloud computing* [Em linha]. Dublin: OCLC, 2010. [Consult. 26 de Setembro de 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/events/2011/files/IFLA-winds-of-change-paper.pdf>>.

GORDON, Larissa - *Perceptions of digital reference* [Em linha]. USA: Webjunction; OCLC, 2012. [Consult. 8 de Maio de 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.webjunction.org/documents/webjunction/Perceptions_of_Digital_Reference.html>.

GRUPO DE REFLEXÃO SOBRE O FUTURO DA UE 2030 – *Projecto Europa 2030: desafios e oportunidades: relatório ao Conselho Europeu do Grupo de Reflexão sobre o futuro da UE 2030*. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.european-council.europa.eu/home-page/highlights/project-europe-2030?lang=pt>>.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew – *Investigação por questionário*. 2ª ed. Lisboa: Sílabo, 2005. ISBN 972-618-273-5.

HUTCHINS, Margaret - *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro : Instituto de Documentação da Fundação Getúlio Vargas, 1973.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION - *Digital reference guidelines* [Em linha]. The Hague: IFLA, 2006. [Consult. 30 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION - *Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida* [Em linha]. Egipto: IFLA/UNESCO, 2005. [Consult. 30 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; KOONTZ, Christie, ed. lit.; GUBBIN, Barbara, ed. lit. - *Public library service guidelines*. 2nd rev. Hague: De Gruyter Saur, 2010. ISBN 978-3-11-023226-4.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION; UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION; GILL, Philip, ed. lit. - *Os serviços da biblioteca pública : directrizes da IFLA/UNESCO (2001)*. [Lisboa]: Caminho, 2003. ISBN 972-21-1567-7.

JANES, Joseph - What is reference for?. *Reference Services Review* [Em linha]. Vol. 31, nº 1 (2003), p. 22-25. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861716>>. ISSN 0090-7324.

KATZ, William A. – *Introduction to reference work : volume II : reference services and reference processes*. 8th ed. New York: McGraw Hill, 2002. ISBN 0-07-244143-7.

LAU, Jesús - *Guidelines on information literacy for lifelong learning* [Em linha]. Boca del Río: IFLA, 2006. [Consult. 15 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ifla.org/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelong-learning><http://www.ifla.org/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelong-learning>>.

LEAL, Filipe – Programa Oeiras a Ler : programa municipal de promoção da leitura. In ENCONTRO OEIRAS A LER, 2º, Oeiras, 2007 - *A Promoção da Leitura nas Bibliotecas Públicas Europeias* [Em linha]. [Oeiras]: Programa Oeiras a Ler, 2007. [Consult. 19 de Setembro de 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.slideshare.net/FilipeLeal/programa-oeiras-a-ler>>.

LIU, Jia – *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. Oxford: Chandos, 2007. ISBN 978-1-84334-310-3.

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto – Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *Revista Cubana de los Profissionais de la Información y de la Comunicación en la Salud* [Em linha]. Vol. 15, nº 2 (2007). [Consult. 13 Março. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci08207.htm>.

MARTINS, Maria Eugénia Graça; CERVEIRA, Alexandre Gomes – *Introdução às probabilidades e à estatística*. Lisboa: Universidade Aberta, 1999. ISBN 972-674-270-6.

MCMENEMY, David; POULTER, Alan - *Delivering digital services: a handbook for public libraries and learning centres*. London: Facet, 2005. ISBN1-85604-510-2.

MERLO VEGA, José Antonio – *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital* [Em linha]. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008. Tese de doutoramento em Documentação, apresentada à Universidad de Salamanca sob orientação de José Antonio Frías Montoya. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://hdl.handle.net/10366/18055>>.

MERLO VEGA, José Antonio - *Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia, 2009. ISBN 978-84-8371-918-3.

MERLO VEGA, José Antonio – Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El Profesional de la Información* [Em linha]. Vol. 18, nº 6 (Nov./Dez. 2009), p. 589-599. [Consult. 15 Março. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://hdl.handle.net/10366/70659>>. ISSN 1699-2407.

MERLO VEGA, José Antonio - El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación* [Em linha]. N.º 3 (2000), p. 93-126. [Consult. 23 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>>. ISSN 1697-7904.

MOTA, Ana Sofia de Sousa Machado - *O serviço de referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal : caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento* [Recurso electrónico]. Braga: Faculdade de Filosofia de Braga, 2009. Tese de mestrado em Informação e Documentação, apresentada à Universidade Católica Portuguesa sob orientação de Eduardo Luís Cardoso, Isabel Costa. 1 CD-ROM.

MOTA, Ana Sofia; NUNES, Manuela Barreto – O serviço de referência na bibliotecas públicas em Portugal : estado da questão e proposta de análise de acordo com as directrizes da RUSA e da IFLA. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11º, Lisboa, 2012 – *Integração, acesso e valor social* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2012. [Consult. 8 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/413>>.

MOUREN, Raphaële; PEIGNET, Dominique – *Le métier de bibliothécaire*. 11 éd. entièrement refondue. Paris: Association des bibliothécaires français (ABF), 2003. ISBN 2-7654-0866-1.

NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION - *Networked reference services : question/answer transaction protocol* [Em linha]. Maryland: NISO, 2006. [Consult. 30 de Junho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.niso.org/publications/tr/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>>. ISBN 978-1-880124-71-0.

PEREIRA, Angelina Maria – Da importância das redes concelhias de bibliotecas. *Bibliotecar : informar, formar , transformar, partilhar* [Em linha]. (24 Nov. 2010). [Consult. 13 Julh. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://bibliotecasemrede.blogspot.pt/2010/11/da-importancia-das-redes-concelhias-de.html>>.

PORTUGAL. Biblioteca Nacional; PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade - *Normas portuguesas de documentação e informação : CT 7*. Lisboa: BNP, 2010. ISBN 978-972-565-457-6.

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística – *Censos 2011* [Em linha]. Lisboa: INE, act. 2012. [Consult. 14 Maio 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://censos.ine.pt>>.

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação - *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal : 1997*. Lisboa : M.C.T. M.S.I, 1997. ISBN 972-97349-0-9.

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística - Sociedade da informação e do conhecimento: inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias: 2012. *Destaque: informação à comunicação social* [Em linha]. (6 Nov. 2012). [Consult. 22 de Julho de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=107940687&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt>.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van – *Manual de investigação em ciências sociais*. 5ª ed. Lisboa: Gradiva, 2008. ISBN 978-972-662-275-8.

REVEZ, Jorge – *Organização e recuperação da informação : [apontamentos da aula]*. Lisboa: Faculdade de Letras, 2012.

STOVER, Mark – Reference librarians and the Internet: a qualitative study. *Reference Services Review* [Em linha]. Vol. 28, nº 1 (2000), p. 39-46. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861611>>. ISSN 0090-7324.

STRA, Claire – Service ou fonction de référence?. In VERRY-JOLIVET, Corinne - *Creer et gerer un service de reference*. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothecaires, 1996. ISBN 2-910966-02-X. p.13-23.

TYCKOSON, David – On desirableness of personal relations between libraries and readers: the past and the future of reference service. *Reference Services Review* [Em linha]. Vol. 31, nº 1 (2003), p. 12-16. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=861714>>. ISSN 0090-7324.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION - *The Prague Declaration "Towards an information literate society"* [Em linha]. Prague: UNESCO, 2003. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://portal.unesco.org/ci/en/files/19636/11228863531PragueDeclaration.pdf/PragueDeclaration.pdf>>.









































UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION; CATTS, Ralph; LAU, Jesus – *Towards information literacy indicators: conceptual framework paper* [Em linha]. Paris: UNESCO, 2003. [Consult. 24 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/publications-and-communication-materials/publications/full-list/towards-information-literacy-indicators/>>.

UNIVERSIDADE DO PORTO – *As leis de Ranganathan* [Em linha]. Porto: U.P., [s. d.]. [Consult. 26 de Março de 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://sdi.letras.up.pt/uploads/sabia_que/Ranganathan.pdf>.

VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda - Metodologia para planeamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciências da Informação* [Em linha]. Vol. 6, nº 2 (2006). [Consult. 8 Agosto. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/403>>. ISSN 1678-765X.











Anexos

Anexo 1: Quadro 1 – Serviços em ambientes digitais nas bibliotecas europeias

	Sítio próprio	Sítio administração local	OPAC	Redes sociais	Pergunta-resposta	Oferta formativa	FAQ's	Recursos em linha
Bélgica	2 ✓	2 ✓	✓	3  ; 1:  , 	1 ✓	✓	--	✓
Espanha	✓	--	✓	2:  ,  ,  ; 1:  , 	✓	✓	2 ✓	2 ✓
França	2 ✓	2 ✓	✓	4  ; 2:  ,  ; 1:  ; 	✓	✓	3 ✓	✓
Finlândia	✓	--	✓	4  ; 1 	✓	✓	✓	✓
Irlanda	--	✓	✓	3:  ,  ; 2  ; 1:  ,  , 	1 ✓	✓	1 ✓	✓
Itália	2 ✓	2 ✓	✓	3  ; 2  ; 1:  , 	2 ✓	✓	2 ✓	1 ✓
Holanda	✓	--	✓	4:  , 	--	✓	3 ✓	✓
Reino Unido	--	✓	✓	3:  ; 2:  ,  ; 1:  ,  ,  , 	✓	✓	2 ✓	✓
Suécia	--	✓	✓	4  ; 1 	✓	✓	--	1 ✓
Suiça	3 ✓	1 ✓	✓	2  ; 1:  ,  , 	✓	✓	2 ✓	1 ✓

Quadro 1 – Serviços em ambientes digitais nas bibliotecas europeias

Anexo 2: Quadro 2 – Serviços em ambientes digitais nas bibliotecas da AML

	Sítio próprio	Sítio administração local	OPAC	Redes sociais	Pergunta-resposta	BE (1)	OF (2)	FAQ's	Recursos em linha
Rede de Bibliotecas de Alcochete	√	--	√	--	--	√	--	--	--
Rede de Bibliotecas Municipais de Almada	--	√	√		--	√	√	--	√
Bibliotecas Municipais da Amadora	--	√	√		--	√	√	--	--
Rede de Bibliotecas do Barreiro	--	√	--	--	√	√	--	--	--
Bibliotecas Municipais de Cascais	--	√	√		--	√	√	--	--
Rede BLX (Lisboa)	√	--	√		√	escassa	√	√	√
Biblioteca Municipal José Saramago	--	√	√	--	--	√	√	--	--
Rede de Bibliotecas Municipais de Mafra	--	√	√	--	--	√	--	--	--
Bibliotecas Municipais da Moita	--	√	√	--	--	√	√	--	--
Biblioteca Pública Municipal do Montijo	--	√	--	--	--	√	--	--	--
Biblioteca Municipal D. Dinis	--	√	√	--	√	√	√	--	√
Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras	√	--	√	 ,  ,  ,  , 	√	√	√	√	--
Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela	--	√	√	--	√	√	√	--	--
Rede de Bibliotecas Municipais de Sesimbra	--	√	√	--	--	√	√	--	--
Biblioteca Pública Municipal de Setúbal	--	√	√	--	--	√	--	--	--
Biblioteca Municipal do Seixal	--	√	√	--	--	√	√	√	√
Rede das Bibliotecas Municipais de Sintra	--	√	√ Julho 2013	--	--	√	--	--	--
Bibliotecas Municipais de Vila Franca de Xira	√	--	√		√	√	√	--	√

BE (1)-Cooperação com Bibliotecas Escolares; OF (2)-Oferta Formativa

Quadro 2 – Serviços em ambientes digitais nas bibliotecas da AML

Anexo 3: Modelo do inquérito colocado às Bibliotecas públicas da Área Metropolitana de Lisboa

Questionário: Serviço de referência em ambientes digitais

Agradeço a disponibilidade para responder ao questionário, peço breves minutos, serei breve!

Designação da Biblioteca, ou da rede de bibliotecas:

Nome e cargo do/a responsável da Biblioteca, ou da rede de bibliotecas:

Nome e cargo de quem responde ao questionário:

1. O catálogo da biblioteca está informatizado?

Se sim, está disponível na Web?

2. A rede de bibliotecas, ou biblioteca em que se encontra integrada tem sítio de Internet?

Se sim:

1. Qual o URL do sítio Web?
2. Tem perfil em alguma das redes sociais?

Se sim, assinale por favor:

Facebook	Twitter	Delicious	Blog	Outras
----------	---------	-----------	------	--------

3. No sítio Web é disponibilizado alguma fonte referencial ou informacional para consulta em linha (em forma de lista, ou algo semelhante)?

4. É disponibilizado o serviço de referência em linha, ou virtual (chat, e-mail)?

- a) Se sim, como está organizado e a que tipologia de questões são aceites neste serviço específico? (assinale por favor)

Gerais sobre a biblioteca	Gerais sobre a localidade	Gerais sobre a coleção	Bibliográficas	Outras
---------------------------	---------------------------	------------------------	----------------	--------

- b) Que ferramenta é utilizada (se for o caso)?
- c) Do que foi feito até ao presente, é possível indicar se é um serviço utilizado e que questões são colocadas com maior frequência?
- d) Que recursos informacionais são utilizados (físicos e virtuais) pelo bibliotecário para responder?
- e) É, ou foi, realizado algum tipo de marketing para divulgar este serviço?

5. As FAQ's (questões frequentes) existem para consulta?

3. Existe cooperação com as bibliotecas da rede escolar da área que integram?

Muito obrigada pela preciosa colaboração!

Anexo 4: Modelo do inquérito colocado à amostra representativa da população em estudo (os utilizadores da RBMO)



Mestrado em Ciências da Documentação e Informação

Sou Célia Santos, aluna de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, da Faculdade de Letras da **Universidade de Lisboa** e estou a elaborar o trabalho final. E é nesse sentido, que venho solicitar a sua colaboração, a fim de conhecer a sua opinião sobre um serviço em linha (Internet) que poderá ser realizado pela Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras. A informação recolhida será unicamente para o trabalho que pretendo apresentar e defender, as respostas serão tratadas com toda a confidencialidade e anonimato.

Após o preenchimento, por favor, devolva o questionário preenchido a quem lho entregou.

1. A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras disponibiliza o serviço de Apoio ao Leitor para ajuda na identificação de fontes de informação ou orientações de leitura, esta tarefa tem a designação de **serviço de referência**. Assinale por favor (com **X**), uma das opções de como prefere ser atendido:

- a) Presencialmente numa das Bibliotecas []
- b) À distância (por telefone, *e-mail*, *chat*, ou outro meio) []

2. No caso da Rede de Bibliotecas de Oeiras, passar a oferecer um **serviço de referência em ambientes digitais** e a disponibilizar recursos de informação de apoio na resposta às questões, utilizaria esse serviço? (Indique por favor com **X**, uma das opções)

- a) Sim []
- c) Não []

2.1. No caso da Rede de Bibliotecas de Oeiras, passar a oferecer um **serviço de referência em ambientes digitais** e para a **resposta a questões**, qual o meio que

preferia que as Bibliotecas utilizassem? (Indique por favor com **X**, no limite de **3** opções escolhidas e por ordem de preferência)

- a) *E-mail* []
- b) Formulário disponível para preenchimento []
- c) *Chat* []
- d) *Instant Messaging* (mensagem instantânea) []
- e) *SMS (Short Message Service)* ou *Text Messaging* (mensagem escrita) []
- f) *VoIP (Voice over Internet Protocol* – telefone utilizando a Internet) []
- g) Vídeokonferência []

2.2. Se indicou na pergunta anterior preferência pelos meios síncronos (ou em tempo real como o IM, SMS, VoIP, etc.), indique por favor (com **X**) uma das opções, qual o melhor horário de atendimento para o serviço de resposta a questões?

- a) Horário de funcionamento das BMO - 10h00|19h30 []
- b) Período da manhã – 10h00|13h00 []
- c) Período da tarde – 13h00|19h30 []
- d) Com horário mais alargado – 19h30|24h00 []

3. E se nesse serviço de referência em ambientes digitais fosse disponibilizada uma **coleção de referência** (conjunto de recursos de informação) para consulta, a que tipologia de informação gostaria de aceder? (indique por favor com **X**, no limite de **2** opções escolhidas)

- a) Informativa (dicionários, enciclopédias, directórios, repertórios, etc.) []
- b) Biográfica (biografias, directórios de pessoas) []
- c) Institucional (directórios institucionais, anuários) []
- d) Bibliográfica (bases de dados, bibliografias analíticas, catálogos) []
- e) Documental (antologias, catálogos, bibliotecas digitais, repositórios) []
- f) Terminológica (dicionários, enciclopédias, thesaurus,) []

- g) Geográfica (mapas, atlas, guias e informação geográfica) []
- h) Histórica (cronologias, anuários, almanaques, atlas, enciclopédias) []
- i) Estatística (bases de dados estatísticos nacionais ou internacionais) []
- j) Normativa (portais jurídicos e de legislação, regulamentos) []
- k) Temática (enciclopédias, manuais, monografias) []
- l) Técnica (bases de dados de patentes, marcas e normas) []
- m) Trabalhos científicos (documentação de congressos e teses – em repositórios) []
- n) Multimedia (bases de dados e repositórios multimedia) []
- o) Recursos online (motores de pesquisa, repertórios em linha) []

4. E se, o serviço de referência em ambientes digitais disponibilizasse **tutoriais** (ou instruções explicativas) exemplificando como melhor explorar a informação disponível, que tipo de tutorial acha mais conveniente para explicar o serviço?(indique por favor com **X**, a opção que considera melhor no seu ponto de vista)

- a) Um documento *Word* []
- b) Uma apresentação []
- c) Um vídeo []

5. E se as Bibliotecas de Oeiras organizassem algumas formações em formato *e-learning*, com duração máxima de 1 hora, estaria interessado/a se o tema incidisse em: (indique por favor com **X**, no limite de 2 opções escolhidas)

- a) Privacidade e segurança na Internet []
- b) Procura de emprego na LinkedIn... []
- c) Sítios na Web onde pode guardar documentos, fotos, etc. []
- d) As diferentes tipologias de redes sociais []
- e) Como explorar o Google []
- f) Serviços úteis em linha (saúde, administração pública, etc) []

g) Saiba onde pode utilizar o seu Cartão de Cidadão []

6. Assinale (com **X**) a sua idade, porfavor:

a) 15 aos 19 anos []

b) 20 aos 24 anos []

c) 25 aos 29 anos []

d) 30 aos 34 anos []

e) 35 aos 39 anos []

f) 40 aos 44 anos []

7. Assinale (com **X**) a sua escolaridade, por favor:

a) 4º Ano []

b) 9º Ano []

c) 12º Ano []

d) Bacharelato []

e) Licenciatura []

f) Mestrado []

g) Doutoramento []

8. Coloque na zona em branco a freguesia onde reside:

Muito obrigada pelo seu tempo! A sua colaboração foi preciosa!

Célia Santos

Julho de 2013

Anexo 5: Lista dos sítios das Bibliotecas públicas europeias

Lista dos sítios das Bibliotecas públicas europeias

Bélgica

Mouscron - <http://www.bibliotheque-mouscron.be/>

Bruxelas - <http://www.bibcentrale-bxl.be/>

Gante/Gent - <http://www.gent.be/bibliotheek>

Leuven/Louvain - <http://www.leuven.be/vrije-tijd/bibliotheek/>

Espanha

Rede de Bibliotecas Públicas do Ministério da Educação, Cultura e Desporto espanhol - <http://www.bibliotecaspublicas.es/index.jsp?pw=0&lengua=null>

Andaluzia - <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/>

Barcelona - <http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques>

Madrid - <http://www.madrid.org/bpcm/>

Múrcia - <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/indexp.jsp>

França

Bibliosésame - <http://www.bibliosesame.org/>

Lille - <http://www.bm-lille.fr>

Paris - <http://www.paris.fr/bibliotheques>

Nice - <http://www.bmvr-nice.com.fr/OPACWebAloes/index.aspx?IdPage=247>),

Toulouse - <http://www.bibliotheque.toulouse.fr/>

Finlândia

Serviço nacional virtual “Ask a Librarian” - http://www.libraries.fi/en-GB/ask_librarian/

Rede de bibliotecas públicas de Helsínquia em inglês - <http://www.helmet.fi/en-US>

Kauniainen - http://www.kauniainen.fi/en/public_services_and_forms/library

Vantaa - <http://www.vantaa.fi/en/libraries>

Helsínquia – <http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/en/Etusivu>

Espoo - http://www.espoo.fi/en-US/Culture_and_sport/Library

Irlanda

Catálogo das bibliotecas públicas - <http://www.borrowbooks.ie/#>

Serviço nacional “Ask about Ireland” - <http://www.askaboutireland.ie/libraries/>.

Dublin

<http://www.dublincity.ie/RecreationandCulture/libraries/pages/dublincitylibrary.aspx>

Cork - <http://www.corkcitylibraries.ie/>

Wexford - <http://www.wexford.ie/wex/Departments/Library/>

Gailway - <http://www.galway.ie/en/services/library/>

Itália

Terni (Biblioteca pública Luigi Fumi)- <http://www.bibliotecaorvietto.it/>

Sesto Fiorentino (Biblioteca Ernesto Ragioneri) -
<http://www.bibliotecasestoflorentino.it/>

Milão -
http://www.comune.milano.it/dseserver/webcity/Documenti.nsf/webHomePage?OpenForm&setto=SVIY-5HNG9W_HP

Roma -
http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jp_pagecode=biblioteche_di_roma.wp&ahe w=jp_pagecode

Países Baixos (Holanda)

Amesterdão - <http://www.oba.nl>

Delft - <http://www.dok.info/>

Utrecht - <http://www.bibliotheekutrecht.nl/>

Roterdão - <http://www.bibliotheek.rotterdam.nl>

Reino Unido

Sítio nacional de museus, bibliotecas e arquivos “The People’s Network is your network” - <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/#>

Leicestershire - http://www.leics.gov.uk/index/leisure_tourism/libraries.htm

Manchester - <http://www.manchester.gov.uk/info/200062/libraries>

Cornualha - <http://www.cornwall.gov.uk/Default.aspx?page=3758>

Londres - <http://www.cityoflondon.gov.uk/services/libraries-and-archives/Pages/default.aspx>.

Suécia

Serviço nacional virtual “*Biblan Svarar*” - <http://bibblansvarar.se/>

Estocolmo - <https://biblioteket.stockholm.se/start>

Gotemburgo - <http://www.goteborg.se/wps/portal/invanare/bibliotek/>

Malmö - <http://www.malmo.se/stadsbibliotek>

Halmstad - <http://bibliotek.halmstad.se/web/arena>

Suíça

Serviço nacional virtual “*SwissInfoDesk*” -
<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=en>
Genebra - <http://www.ville-ge.ch/bge/>
Neuchâtel - <http://bpun.unine.ch/>
Lausanne - <http://www.lausanne.ch/bibliotheque>
Yverdon-les Bains - <http://www.yverdon-les-bains.ch/prestations-deladministration/bibliotheque-publique/>

Anexo 6: Lista dos sítios das Bibliotecas Públicas da Área Metropolitana de Lisboa.
Alguns apontamentos aos inquéritos respondidos

Lista dos sítios das Bibliotecas Públicas da Área Metropolitana de Lisboa. Alguns apontamentos dos inquéritos respondidos

Alcochete - o sítio da Câmara para as bibliotecas em <http://www.cm-alcochete.pt/pt/conteudos/areas+interesse/cultura/equipamentos/biblioteca+alcochete>; o sítio da rede em <http://www.rbal.com.pt/>. O inquérito foi respondido ao telefone pela Dr^a Alexandra Padrão e Dr Carlos Catalão (informático) da Biblioteca Municipal de Alcochete.

Almada – o sítio da Câmara, em <http://www.m-almada.pt/>; o da Rede Municipal de Bibliotecas de Almada em <http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS>). O inquérito foi respondido por correio electrónico por Margarida Raimundo.

Amadora - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-amadora.pt/>; as Bibliotecas Municipais da Amadora em <http://www.cm-amadora.pt/bibliotecas/>. O inquérito foi respondido por correio electrónico por Cândida Silva.

Barreiro - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-barreiro.pt/pt>; a Rede de Bibliotecas do Barreiro em <http://www.cm-barreiro.pt/pt/conteudos/Biblioteca+Municipal/bibliotecas/>. O inquérito foi respondido ao telefone por Alice Conceição.

Cascais - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-cascais.pt/>; as Bibliotecas Municipais de Cascais, em <http://www.cm-cascais.pt/sub-area/bibliotecas>. A informação existente foi recolhida no sítio, pois o inquérito não foi devolvido.

Lisboa – o sítio da Câmara, em <http://www.cm-lisboa.pt/>; a Rede BLX em <http://blx.cm-lisboa.pt/>. O inquérito foi respondido por correio electrónico pela Dr^a Rita Gonçalves, da Hemeroteca.

Loures – o sítio da Câmara, em <http://www.cm-loures.pt/>; a Rede de Bibliotecas de Loures em <http://app.cm-loures.pt/winlib/>. O inquérito foi respondido ao telefone pela Dr^a Maria Rijo.

Mafra – o sítio da Câmara, em <http://www.cm-mafra.pt/>; a Rede de Bibliotecas Municipais de Mafra <http://www.cm-mafra.pt/cultura/bibliotecas.asp>. O inquérito foi respondido por correio electrónico pela Dr^a Maria Amélia Caetano.

Moita - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-moita.pt/>; as Bibliotecas Municipais da Moita em <http://www.cm-moita.pt/pt/conteudos/o+concelho/bibliotecas/>. O inquérito foi respondido ao telefone pela Dr^a Rosa Lia Nogueira

Montijo - o sítio da Câmara, em <http://www.mun-montijo.pt/>; a Biblioteca Pública Municipal do Montijo em [http://www.mun-montijo.pt/pt/conteudos/areas+de+intervencao/Biblioteca+Municipal/Biblioteca+Municipal+Manuel+Giraldes+da+Silva+\(Sede\)/](http://www.mun-montijo.pt/pt/conteudos/areas+de+intervencao/Biblioteca+Municipal/Biblioteca+Municipal+Manuel+Giraldes+da+Silva+(Sede)/). O inquérito foi respondido por correio electrónico pelo Dr Rui Neves.

Odivelas - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-odivelas.pt/>; a Biblioteca Municipal D. Dinis e Polos em <http://www.cm-odivelas.pt/Extras/BMDD/index.asp>. O inquérito foi respondido por correio electrónico pela Dr^a Clara Ziebell.

Oeiras - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-oeiras.pt/>; a Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras em <http://catalogo.cm-oeiras.pt/>. A informação foi confirmada pela Dr^a Maria José Amândio.

Palmela - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-palmela.pt/>; a Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela em <http://www.cm-palmela.pt/pt/conteudos/areas+de+intervencao/Bibliotecas+Municipais/>. A informação existente foi recolhida no sítio, pois o inquérito não foi devolvido.

Sesimbra - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-sesimbra.pt/>; a Rede de Bibliotecas Municipais de Sesimbra em <http://www.cm-sesimbra.pt/pt/conteudos/areas/bibliotecas+municipais/>. O inquérito foi respondido ao telefone por Patrícia Nunes.

Setúbal - o sítio da Câmara, em <http://www.mun-setubal.pt/>; a Biblioteca Pública Municipal de Setúbal em <http://www.mun-setubal.pt/pt/pagina/bibliotecas/70#>). O inquérito foi respondido ao telefone pelo Dr Jorge Guerreiro.

Seixal - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-seixal.pt/>; , a Biblioteca Municipal do Seixal em <http://biblioteca.cm-seixal.pt/Paginas/PaginaInicial.aspx>. O inquérito foi respondido por correio electrónico por Anabela Balbino.

Sintra - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-sintra.pt/>; a Rede das Bibliotecas Municipais de Sintra em <http://www.cm-sintra.pt/Artigo.aspx?ID=2899>. O inquérito foi respondido ao telefone pela Dr^a Margarida Aguiar.

Vila Franca de Xira - o sítio da Câmara, em <http://www.cm-vfxira.pt/PageGen.aspx>; as Bibliotecas em <http://www.bmvfx.net/>. A informação existente foi recolhida no sítio, pois o inquérito não foi devolvido.